农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅
湖北省劳动就业管理局 编

餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

马列军 杜艳华 主编

湖北科学技术出版社

服务类
FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN





ISBN 978-7-5352-4047-7

9 787535 240477 >

定价：10.00元

农村劳动力转移就业职业培训教材

湖北省人力资源和社会保障厅
湖北省劳动就业管理局 编

餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

本书主编　马列军　杜艳华
本书参编　罗远业（第一章　一、二）
　　　　　彭红艳（第一章　三、四、五）
　　　　　张朝阳（第一章　六）
　　　　　杜艳华（第二章、第五章、第六章、第九章、第十一章）
　　　　　章　慧（第三章）
　　　　　朱永忠（第四章）
　　　　　詹文芝（第七章、第八章、第十章）
本书统稿　杜艳华　张朝阳
本书审定　马列军

湖北科学技术出版社

服务类
FUWULEI

图书在版编目（CIP）数据

餐厅服务员 / 马列军，杜艳华主编. —武汉：湖北科学技术出版社，2009.8

（农村劳动力转移就业职业培训教材丛书）

ISBN 978-7-5352-4047-7

Ⅰ. 餐… Ⅱ. ①马… ②杜… Ⅲ. 饮食业—商业服务—技术培训—教材 Ⅳ. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 079584 号

策　　划：刘健飞　李慎谦　刘　玲　　责任校对：蒋　静
责任编辑：兰季平　　封面设计：王　梅

出版发行：湖北科学技术出版社　　电话：027-87679468
地　　址：武汉市雄楚大街268号　　邮编：430070
（湖北出版文化城B座12-13层）
网　　址：http://www.hbstp.com.cn

印　　刷：武汉市新华印刷有限责任公司　　邮编：430200

850×1168　1/32　5.5印张　130千字
2009年8月第1版　2009年8月第1次印刷
定价：10.00 元

序

中国共产党十七届三中全会明确指出:农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题,最根本的出路在于城镇化,创造有效的就业岗位,引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省,农村劳动力资源丰富,做好农村劳动力的转移就业工作,对统筹城乡发展、建设和谐社会,具有重大意义。

近年来,我省农村劳动力转移就业步伐加快,成效明显。但是,由于长期以来的二元经济结构,形成了城乡分割的就业管理体制,致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏,也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的"瓶颈"所在。一方面,随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快,企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高,符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏;另一方面,许多农村外出务工人员由于教育培训不足,文化程度偏低,职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距,形成有人无事做,有事无人做的局面。因此,切

实加强农村劳动力技能培训，对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责，为提高农村劳动力的职业技能和就业能力，我们针对湖北省的实际情况，组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》，涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位，对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求，积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性，大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望，这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长 [签名]

2009年5月31日

目　录

第一章　餐厅服务员的基本素质

一、职业道德与岗位职责

（一）餐厅服务人员的职业道德、基本内容及其培养

1. 餐厅服务人员的职业道德

当今世界，人才资源已成为最重要的战略资源，人才已成为各企业关注的焦点，拥有人才数量的多少已成为核心竞争力的主要指标。而对人才的基本要求是必须德才兼备。因此，加强员工的职业道德教育是十分必要的。具体到餐饮服务行业，要求服务人员在加强自身服务素质和服务技能提高的同时，必须学会遵守相应的行为规范和行为准则，而这种行为规范和行为准则就是服务员的职业道德。

服务人员职业道德教育的主要目的是培养服务从业人员正确的从业观念，全心全意为顾客服务的意识和团结协作的精神，严格的组织纪律观念和集体主义精神，不断提高对客服务质量。

（1）培养正确的从业观念。热爱本职工作是一切职业道德中最基本的道德守则，它要求员工爱业敬业，乐业精业，忠实地履行自己的职业职责，以积极的态度对待自己的职业活动。不断开拓进取，充分发挥自己的聪明才智，在平凡的服务岗位上创造出不平凡的业绩。

（2）培养良好的团队意识。现代经营，必须依靠团队的完美合作才能取得成功，“没有完美的个人，只有完美的团队”已成为行业共识。只有把自己的职业行为完全溶入整个团队的行为中，我们才能取得成功。因此，同事之间、岗位之间、上下级之间，只有相互理解，相互支持，及时沟通，才能出色地完成自己的任务。

(3) 培养遵纪守法意识。严明的组织纪律是搞好餐厅服务工作的保证，是集体主义精神的具体体现，是服务人员应有的基本品德。培养员工严格的组织纪律观念具体要求是：遵守国家的法律法规，遵守单位的规章制度和操作规程，努力养成自觉的服从意识和自觉遵守组织纪律、执行规章制度的习惯。

(4) 培养诚实守信意识。诚实守信是中华民族的传统美德，也是服务人员根本的行为准则，更是保证酒店长盛不衰的秘诀。通过职业道德教育，就是要培养服务人员的诚实守信意识，以保证在工作中能以诚待人，以诚待客，扎扎实实地把服务工作做好。

2. 餐厅服务员职业道德的基本内容

服务人员职业道德是职业道德的一种形式，它是一般社会道德在服务职业中的特殊体现。服务员职业道德是服务人员在劳动过程中产生和发展起来的，它是服务人员处理和调节服务活动中人与人之间关系的特殊道德要求。因为它与服务活动的特点紧密相连，因而，有着与其他职业道德不同的特点。服务人员的职业道德主要有以下内容。

(1) 热情友好，宾客至上。服务部门是直接面客的经营部门，服务态度的好坏直接影响到餐厅的服务质量。热情友好是餐厅真诚欢迎客人的直接体现，是服务人员爱岗敬业、精技乐业的直接反映。其具体要求如下：①谦虚谨慎、尊重顾客。②热情友好、态度谦恭。③乐于助人、牢记宗旨。④遵循道德、规范行为。

(2) 真诚公道，信誉第一。诚实守信是经营活动的第一要素，是服务人员首要的行为准则。它是调节顾客与酒店之间、顾客与服务人员之间和谐关系的杠杆。只有兼顾酒店利益、顾客利益和服务人员利益三者之间的关系，才能获得顾客的信赖。其具体要求如下：①广告宣传、真实有效。②信守承诺、履行职责。

③童叟无欺、合理收费。④诚实可靠、拾金不昧。⑤坚持原则、实事求是。⑥规范服务、有错必纠。

（3）文明礼貌，优质服务。文明礼貌、优质服务是餐饮行业主要的道德规范和业务要求，是餐厅职业道德一个显著的特点。其具体要求如下：①仪表整洁、举止大方。②微笑服务、礼貌待客。③环境优美、设施完好。④尽职尽责、服务周到。⑤语言得体、谈吐高雅。⑥遵循礼仪、快捷稳妥。

（4）安全卫生，出品优良。安全卫生是餐厅提供服务的基本要求，我们必须本着对顾客高度负责的态度，认真做好安全防范工作，杜绝食品卫生隐患，保证顾客的人身安全。另外，良好的出品质量是我们为顾客提供优质服务的前提和基础，也是服务人员职业道德的基本要求。①重视安全、杜绝隐患。②讲究卫生、以洁为先。③把握质量、出品优良。

（5）团结协作，顾全大局。团结协作、顾全大局是餐厅经营管理成功的重要保证，是处理同事之间、岗位之间、部门之间、上下级之间以及局部利益与整体利益之间、眼前利益与长远利益之间相互关系的行为准则。其具体要求如下：①团结友爱、相互尊重。②密切配合、互相支持。③学习先进、互相帮助。④发扬风格、互敬互让。

（6）遵纪守法，廉洁奉公。遵纪守法、廉洁奉公是服务人员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则，既是国家法律法规的强制要求，又是职业道德规范的要求。其具体要求如下：①遵纪守法、身践力行。②恪守职责、按规行事。③弘扬正气、抵制歪风。④团队为上、勇于奉献。⑤维护国格、珍惜声誉。

（7）培智精技，学而不厌。提高自身素质，提高业务技能，是服务人员不可缺少的基本规范之一，是服务员搞好本职工作的关键。其具体要求如下：①树立目标、真抓实干。②坚定意志、

强化理想。③找准定位、勤学苦练。

（8）平等待客，一视同仁。满足顾客受欢迎、受重视、被理解的需求是餐厅优质服务的基础。因此，要求每位员工必须对顾客以礼相待，绝不能因为社会地位的高低和经济收入的差异而使客人得到不平等的接待和服务，要坚决摒弃“衣貌取人，看客下菜”的陈规陋习。平等待客，一视同仁作为服务人员的道德规范，就是尊重客人的人格和愿望，主动热情地去满足客人的合理要求，使客人处在舒心悦目、平等友好的氛围中。其具体要求如下：①贵宾与普宾一样。②内宾与外宾一样。③华侨与外宾一样。④东西方宾客一样。⑤新客与常客一样。⑥不同肤色客人一样。

在一视同仁的前提下要做到六个照顾。①照顾先来的客人。②照顾外宾与华侨、港澳台客人。③照顾贵宾与高消费的客人。④照顾常住客人与老客人。⑤照顾黑人和少数民族客人。⑥照顾妇女儿童和老弱病残客人。

3. 良好职业道德的培养

要培养良好的职业道德，需要从职业认识、职业情感、职业信念、职业行为和职业习惯五个方面着手进行。也就是在不断提高职业认识的基础上，逐步加深职业感情，磨练职业意志，进而坚定职业信念，养成良好的职业习惯和行为，达到具有高尚职业道德的目的。

提高职业认识，就是按照职业道德的要求，深刻认识自己所从事职业的性质、地位和作用。明确服务对象、操作规程和应达到的目标，认识自己在职业活动中应该承担的责任和义务，以提高热爱本职工作的自觉性。

培养职业感情，就是在热爱本职工作的基础上，从高处着想，低处着手，一点一滴地培养自己对本职工作的感情，不断加深对自身职业的光荣感和责任感。磨练职业意志，就是要求从事

职业活动和履行职业职责的服务人员，在对客人提供优质服务的过程中，努力锻炼自己，用坚强的意志去克服和解决各种矛盾，处理好内外的人际关系。坚定职业信念，就是要求不同岗位上的服务人员，干一行，爱一行，专一行，在工作中出类拔萃，为实现职业的理想而坚持不懈地努力。职业行为和习惯是在职业认识、情感、意志和信念的支配下所采取的行动。经过反复实践，当良好的职业行为成为自觉的行动而习以为常的时候，就形成了职业习惯。

以上各个因素之间，是相互联系、相互作用、相互促进的，只有发挥所有职业因素的作用，才能达到具有高尚的职业道德的目的。

(二) 餐厅服务员的岗位职责

1. 餐厅领班的岗位职责

1）餐厅前台领班

负责前台与传菜部的联络工作，督促服务员优质、高效、正确地完成任务。

(1) 参加班前会，检查所属员工的仪容仪表。

(2) 开餐前确定当餐的特殊服务任务以及重点订餐的服务注意事项，了解当日推出菜品、海鲜、酒水等的价格。

(3) 明确主管分配的任务，按照工作标准程序，督导员工做好开餐前的卫生准备工作，着重检查用品、物品是否齐全。

(4) 开餐后注意客人的用餐情况，随时满足客人的各种用餐需求，遇到有 VIP 客人时要亲自参与服务。

(5) 督导服务员向客人推荐特别菜品、饮料，主动介绍菜单。

(6) 负责餐具的盘点工作。

(7) 做好消防安全工作，完成上级指派的其他工作。

2）餐厅传菜部领班

负责餐厅与厨房的联络工作，督导传菜员迅速、准确地完成传菜工作。

（1）参加班前会，检查所属员工的仪容仪表。

（2）开餐前确定当餐的特殊传菜任务，以及重点宴会的传菜注意事项，了解当日推出菜品、海鲜、酒水等的价格。

（3）检查托盘、汤勺、味碟、米饭、泡菜、洗手盅、备用餐具是否齐备。

（4）按照工作标准程序，督导本组员工做好开餐前的准备工作。

（5）传菜过程中控制好传菜的速度、程序、并把好质量关。

（6）做好厨房与前台相关班组的沟通工作。

（7）做好消防安全工作。

（8）完成上级临时指派的其他工作。

3）餐厅送餐部领班

负责餐厅的送餐工作，督导送餐员按时、准确地完成送餐工作。

（1）编制排班表，监督员工考勤。

（2）班前检查服务员的仪表仪容，指导和监督送餐部服务员和预订员的工作。

（3）安排服务员给客人送餐、赠品（如果篮、花篮、巧克力等）。

（4）安排服务员收回房间通道及其他区域用过的餐车及餐具，并送往洗碗间。

（5）送餐前，检查送餐车及所送物品的质量，确保一切准备就绪。

（6）控制营业所需的餐具，定期参加盘点。

（7）完成上级临时指派的其他工作。

2. 迎宾员的岗位职责

迎宾员又称接待员、应接员、引宾员，是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接顾客入门、安排就座、送别顾客，这项工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。迎宾员的岗位职责如下。

（1）使用服务敬语，笑脸迎客，主动询问顾客位数，顾客离开餐厅时应微笑道谢。

（2）将顾客带到餐桌旁，征求顾客对餐位的意见，当餐厅满座时，应耐心向顾客解释，并为顾客办好登记候位手续。

（3）当有电话定座或来人定座时，应准确地填写定座本，并复述给顾客听。

（4）尽可能记住常客姓名、习惯、爱好，使顾客有宾至如归的感觉。

（5）熟悉酒店的服务设施和项目，以便解答顾客询问。

（6）妥善保管、检查、更新、派送菜牌、酒水单、订座本等。

（7）妥善保管顾客遗留物品，拾到贵重物品应马上上交给部门经理。

（8）负责做好特定范围内的公共卫生。

3. 值台员的岗位职责

餐厅值台员即台面服务人员，其主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐厅的台面服务工作。值台员的岗位职责如下。

（1）负责备齐、备足餐具和用具，确保餐具、用具的洁净和完好，搞好餐厅的卫生工作。

（2）了解当日宴会预定、顾客用餐情况，按照要求布置餐厅，安排餐桌，摆放餐具，补充工作台的各类物品，做好服务前的一切准备工作。

（3）熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方式，主动做好介绍、推销菜点、酒水的工作。

(4) 细心留意顾客用餐情况，按照服务的要求和程序，及时地提供优质服务。

(5) 负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。

(6) 做好餐厅清洁、安全等结束工作。

4. 传菜员的岗位职责

传菜员又称走菜员、跑菜员、送菜员等。其岗位职责如下。

(1) 按规定着装，守时、快捷、服从指挥。

(2) 开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

(3) 保证对号上菜，熟知酒店菜品的特色及制作原理和配料搭配。

(4) 熟知酒店房间号、台号，负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误地迅速送到服务员手里。

(5) 传菜过程中，轻、快、稳，不与顾客争辩，做到礼字当先，请字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，性状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端。严把菜品质量关。

(6) 餐前准备好调料、佐料及传菜工具，主动配合厨房做好出菜前准备。

(7) 天冷备好菜盖，随时使用。

(8) 负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好出品部与楼面的联系、沟通及传递工作。

(9) 安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉脏餐具，剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

(10) 做好餐桌清理工作，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。

5. 酒水员的岗位职责

酒水员是餐厅酒吧服务人员。其岗位职责如下。

(1) 按照酒水工作规程和质量要求，做好酒水的申购、领

取、发放及储存等项工作。

(2) 酒水进出时负责填写和核实票据，核准数量，保证手续完备，保证账务相符。

(3) 负责定期清点盘查储存量，确保数量准确，符合储存要求。

(4) 接受酒水订单，为酒吧或餐厅顾客准备鸡尾酒及其他酒水。

(5) 掌握各种酒品的特性及服务知识，开发新的鸡尾酒，搞好销售。

(6) 熟悉酒吧所有用具的使用。熟悉各类酒水的名称、价格、产地、饮用方法等，熟悉酒水保管的知识。会调制一般酒水，制作一般果盘。

(7) 与餐厅保持联系，保证为顾客提供良好的酒水服务，妥善保管顾客存放在酒吧的烈性酒。

(8) 保持酒吧周围环境及仓库干净整洁，注意温度和通风。保持酒吧各项用具的清洁。保养吧台内设备，如有损坏，及时报修。

(9) 每日收市后做好清理补充工作、做好销售报表、做好空废瓶罐的回收工作，减少浪费。

6. 收银员的岗位职责

收银员的岗位职责如下。

(1) 积极配合财务的工作制度和服务标准，礼貌、迅速、准确地为顾客提供优质服务。

(2) 加强餐厅的协调，及时处理工作中出现的问题，做到账物相符。

(3) 熟悉餐牌及酒水的价格。

(4) 小心操作电脑收银机及设备的保管工作。

(5) 准备收银账单、发票，做到快捷服务。

（6）备用金必须每天核对，不得私自挪用。

（7）收市后，必须将当天票款账单做出报表，并核对无误后方可下班。

（8）不得向外界泄露有关营业情况和有关资料。

（9）负责自己区域的卫生情况。

7. 清洁员的岗位职责

按照卫生标准做指定区域的清洁卫生，其岗位职责如下。

（1）开餐前做好一切清洁准备工作。

（2）负责所属区域的环境卫生，区域内各地段等须符合卫生标准。

（3）定时清除各处的垃圾筐（筒）卫生。

（4）科学使用清洁剂。

（5）遵守餐厅安全制度，做好本岗所有物品的保养、维修、保管。

（6）完成上级交派的其他工作。

8. 宴会预定员的岗位职责

（1）在宴会预定的办公区域做好各类宴会、团队用餐及大型活动等的预定及安排工作。

（2）礼貌地接待每批预定的顾客，详细填写宴会预定客情表。遇有重要的宴会，应请经理一起参加洽谈。

（3）根据宴会预定的详细记录和要求，编制宴会通知单及客情通知单，分发至有关部门。

（4）抄写或打印当日宴会菜单。

（5）进行市场调配，掌握市场动态，提出销售建议，进行宣传促销，开拓客源市场。

（6）建立菜谱档案和宴会客史档案。餐饮服务人员的岗位职责不是一成不变的，应结合餐饮的经营、规模、人员配备等自身特点而设置，并根据情况的变化而适当变更。

二、礼节礼貌基础知识

礼是表示敬意的通称，它是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。礼属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。我国素有“文明古国，礼仪之邦”的美称。中国伦理文化从某种意义上可以说是“礼仪文化”。

与礼连在一起的有礼貌、礼节、礼仪等，它们在社会发展中有着不可替代的作用。它们协调着人们之间的相互关系，指导着人们的行动，保证社会生活的正常进行，促进社会文明程度的提高。

(一) 礼节

1. 礼节的概念

礼节是礼貌行为的运用尺度，是对他人礼貌态度的外在表现形式，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规范，是人们在交际场所和日常生活中对他人表示尊敬、感谢、问候、致意的一般形式。礼节是搞好服务工作的一个重要方面，也是反映一个国家、一个民族精神文明和道德风尚的重要内容。如在宴会服务时，餐厅服务员送毛巾、上茶、斟酒、上菜等按照先宾客后主人，先女宾后男宾等程序进行，这就是礼节。

2. 服务礼节

进餐服务中的礼节，是整个餐饮服务中的重要环节，也是餐厅服务员必须要掌握的礼节，直接反映着饭店的服务质量和管理水平。根据场合的不同，可以分为宴会/酒会礼节和日常礼节。

1) 宴会/酒会礼节

(1) 宴会/酒会前要自查仪态仪容和自我卫生，服务态度热情周到、细致机敏、一视同仁。

(2) 熟悉各种食物、酒品的特点。如客人询问，应实事求是、简明扼要地回答。

(3) 主宾落座后即可倒酒水饮料，从主人右侧给主宾先倒，然后给主人倒，如有女宾则应先倒。中餐的斟酒标准是八分满为宜。西餐的斟酒标准是红葡萄酒斟 1/2 杯，白葡萄酒斟 2/3 杯，白兰地斟 1/4 杯。香槟的斟酒方法是先斟至杯的 1/3，待酒中泡沫平息后，再续斟至杯的七分满。啤酒的斟酒方法使酒液顺杯壁慢慢流入杯中呈八成酒二成沫。冰水的标准是半杯水加入适量的冰块，不加冰块时应斟满水杯的 3/4。当主人、主宾祝酒讲话时，服务员应停止活动，讲话结束时，迅速把来宾的酒斟满。

(4) 上、下菜要从第二主人或陪员的左边进行。凤凰、蝴蝶等花式冷盘或鱼、鸡等的头部要面对主宾和主人。

(5) 来宾餐毕离开时，服务员应目送并与客人话别。

(6) 当客人要求结账时，应马上回答说："好的，您稍等。"结账时要双腿并拢弯腰站在结账人左边，面带微笑双手把打开的买单夹递到客人手上，并说："先生（小姐），您的账单，××元。"客人点好钱后，马上接过来当着客人的面把钱点清，如客人需要发票，则应迅速拿回到客人的左边，递交客人，并说："谢谢，欢迎下次光临！"

2) 日常礼节

餐厅服务员在日常服务中也有一些礼节是要特别注意的。

(1) 迎宾礼节。当客人来到餐馆门口时，要彬彬有礼的亲切问候，并帮客人接挂衣帽，引领客人入座。

(2) 客人点菜时，端正地站在客人左边，距离一步半的位置，神情认真专注，有问必答。

(3) 宴会即将开始时，将餐巾递给来宾。倒酒、派菜均按先女后男、先主宾后一般宾客的顺序进行。新上的菜放在主宾面前，表示对来宾的尊重等。

(二) 礼貌

1. 礼貌的概念

礼貌是人们在相互交往中，通过语言、表情、行为、态度表

示相互尊重和友好的言行规范。它体现了时代的道德水准和人们的文化层次和文明程度。

2. 礼貌在服务工作中的表现

餐厅服务员在服务工作中应做到举止端庄文雅，言语谦虚恭敬，态度诚恳热情。礼貌行为不是“客套”与礼节上的应酬。礼貌行为应体现在人与人之间的相互尊重或友好合作的新型关系上。餐厅服务员是礼貌行为的主体，应具备与客人和谐相处、友好往来的意念和行为，主动争取客人的好感。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。礼貌行动是一种无声的语言，如：微笑、点头、握手、鼓掌等。如：握手，对男子握手可适当重些，以示友情深厚，但又不宜握得太重，以不产生手疼感为宜。男士同女士握手要等女士先伸手之后再握，一般只握女方手指部分，不宜太紧、太久。对长辈或贵宾则应等对方先伸手，自己才可伸手去接握。否则，便会看作是不礼貌的表现。礼貌语言是一种有声的行动，如使用“您”、“请”、“欢迎光临”等敬语。与客人谈话时，语气温和耐心，双目注视对方，集中精神倾听，在客人面前不可有不文雅的举动，如：挠头、抓耳等。

（三）礼仪

礼仪是人们为了表示礼貌礼节行为而进行的礼宾仪式，一般是在较为正式和隆重的社交场合以及各种庆典活动中人们的礼宾形式，也是在礼宾接待场合较为典型的、规范的礼貌行为，是各种礼节的规范形式。因此，它应充分体现礼的本质，即对高贵宾客的敬重。

在当前，有些礼仪只是具有象征性的意义，只是一种形式，其目的是激发人们的社会情感。如升国旗的仪式是为了培养人民的一种爱国主义情感。而一些礼仪则是表示我们对宾客的尊重，显示我们彬彬有礼、落落大方的风度。为了对客人表示热烈的欢迎，通常由儿童或女青年向客人献上鲜花，当然，要注意花束的

整洁、鲜艳，并注意各国对花的不同忌讳。

综上所述，礼节是礼貌的具体表现。礼貌是礼节的规范，是一种民族文化，是一种情感性行为。礼仪通过礼貌、礼节来体现，是礼节礼貌的本质统一。三者之间相辅相成、密不可分。具体地说，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的形式要求，礼仪是表示敬意而举行的隆重仪式。

三、仪表、仪容、仪态

（一）仪表

仪表指人的外表，包括人的仪容（容貌）、服饰、仪态和个人卫生等方面，它是人的精神面貌的表现。仪表是综合人的外表，它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度等方面，是人举止风度的外在体现。客房服务员每天接触来自国内外各行各业的客人，仪表美会产生积极的宣传效果，给公众留下良好的印象。

1. 外表

人的外表指人的外观。外表给人的第一视觉印象常常会使人形成一种特殊的心理定势和情绪定势。修整得体的外表能够给人留下深刻的印象，衣冠不整、不修边幅，会被认为是作风拖沓，责任感不强。餐厅服务员要礼貌待人，语气柔和，面带笑容，形貌庄重大方，给人以亲切、可信赖的印象，容易获得客人的信任。

2. 外貌

人的外貌一般包括人物的长相、服饰、声音、体态、神情、习惯和年龄等。它是自然美和修饰美的和谐统一，自然美是指人的容貌、形体、姿态等协调优美。餐厅服务员五官端正秀丽、体格健美匀称，这些先天的生理因素是仪表美的基本条件。要保持外貌美，后天的修饰也是必不可少的。所以，不管先天条件如

何，都可以通过化妆、外形设计等方式使自己拥有外貌美。

3. 着装

着装要求服装整洁，修饰得体，美观大方。按规定着装，佩戴服务标志，便于宾客辨认。衬衫要熨平整，特别注意领子、袖口及衣扣处，不能有皱纹、破损，衬衫应每天换洗。必须扣好衣扣，系好领带或领花。领带和领结无脏、无皱、无破损。穿黑色的皮鞋或布鞋，皮鞋擦油，保持光亮，布鞋保持干净、整洁，不得穿易打滑的鞋。不得赤足，袜子要每天更换，着裙装的女服务员必须穿长筒浅色丝袜，不许穿黑色丝袜。男服务员要穿黑色皮鞋或布鞋。不许光脚，要穿深色袜子。鞋袜都不宜使用指定以外的颜色、款式。

(二) 仪容

指人的容颜、容貌，是个人仪表的重要组成部分，它由头发、面容、手等构成。仪容修饰要求适度美观、精神饱满、稳重大方，面部应容光焕发，能体现现代餐厅员工的高雅气质。

1. 头发

女服务员发式庄重大方，一般卷起或盘起，不仿效流行发型，要梳理整齐，保持干净，必要时需戴帽，上班不可长发披肩。

男服务员要定期理发，有发式（但不怪异），头发不宜过长（以齐发际为限），不盖耳，不过领，不留大鬃角。适当使用发油，以香味较少者为宜。

2. 面部

女服务员面部应化淡妆，不宜浓妆艳抹，保持朴素优雅的外表，给人以自然美感，当然化妆的重点是弥补先天不足部位。男服务员胡须每日必刮，并不留长鬓角。

3. 手

指甲要经常修理、清洁，不留长指甲，服务前应将手洗干

净。女服务员可涂无色的指甲油，不宜再使用其他装饰品。

4. 装饰品

不宜佩戴不方便工作的饰物，如戒指、耳环、手表、手链及时髦的首饰，易藏污纳垢，不利于卫生。为使客人得到精神上的满足，因此在饰物的佩带上不宜超过客人。

5. 香水

男服务员可抹少许男士香水，女餐厅服务员可在手腕、腋下、颈部洒少许香水，以淡雅清香为主，切忌使用浓郁刺鼻的香水。

6. 洗澡

要勤洗澡，身上不能有汗味或其他异味。

上班前，餐厅服务员应认真从头到脚检查自己的仪容，或相互检查，相互纠正，以最佳的精神状态做好准备。但切忌不可在餐厅有宾客的地方化妆和梳理头发，整理仪容应到指定的化妆间或更衣室。

（三）仪态

仪态指人的姿势、举止和动作。餐厅服务员的站立、行走、就座以及各种手势、面部表情等都是一种仪态的外在表现，也是餐厅素质的表现及个人修养的一种外化。餐厅服务员作为专业的服务人员，站要有站相，坐要有坐相，行要有行相。

1. 站姿

优美而文雅的站姿，是餐厅服务人员工作中的基本功之一。基本要求是：头正、肩平、颈直、双眼平视前方、口微闭、面带微笑。两臂自然下垂或在腹前交叉，或双手背后交叉，右手放在左手上，以保持随时可以提供服务的姿态。从正面看，身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部，重心放在两个前脚掌。双腿立直并拢，双膝并拢，与双腿的跟部靠拢，双脚呈“V”字分开，两者相距约一个拳头的宽度，注意提起髋部，身体重量应平

均分配在两腿上。

女服务员也可一脚在前，将脚跟靠在另一脚内侧，双脚尖向外略展开，呈“丁”字状。男服务员也可两脚平行于两肩而略窄于两肩，将双手轻放在后背腰处轻握。站立时间较长感觉疲劳时，可视情况自我调整站姿，将身体重心移到任何一脚，另一脚可略微放松弯曲，但上半身应始终保持正直状态。站立时不要倚靠他物，双手不要环抱胸前，不要叉腰或是插入衣袋，更不要随背景音乐哼唱。

2. 坐姿

坐姿要端正，让人觉得安详舒适，给人以端庄稳重之感，这就是我们常说的“坐如钟”。优雅的坐姿是体态美的重要内容之一。坐姿要领：入座要轻缓，女子入座时，穿裙子的要用手把裙子向前拢一下。上身正直，人体重心垂直向下，腰部挺起，胸部前挺，收腹，抬头，双目平视，面带微笑。双膝并拢，手自然放在双膝上，或放扶手上。坐时坐满椅子的 2/3。切忌两膝分开，不要脚尖朝内，脚跟朝外，或跷二郎腿，摇腿或露大腿。同两侧客人谈话时，不要只转头，应当侧坐，上体和腿同时转向一侧。

3. 行姿

行姿是“有目共睹”的肢体语言，正确而优雅的行姿体现出的是动态之美，给人以美的享受。行走时，上体要直，昂首、挺胸、收腹、头正、肩平、颈直、腿直、身体重心可稍向前。目平视、面带微笑、两臂自然地前后摆动。女子走一字步，男子双脚跟行两条线，但两线尽可能靠近，步履可稍大（男服务员步幅以 40 厘米，女服务员 30 厘米为宜），脚步轻稳，有鲜明的节奏感。遇急事可以加快步伐，但不可奔跑。

服务人员在餐厅内行走一般靠右侧。与宾客同走时，要让宾客走在前面（迎宾员除外）。遇通道比较狭窄，有宾客从对面走过来时，服务人员应主动停下来靠在边上，让宾客先通过，切忌

将背对着宾客。两人以上行走时，不要成排，不要扒肩、拉手、搭背、搂腰。不准边走边说笑、哼唱、吹口哨、打响指、吃东西等。遇有急事或手提重物需超越行走在前面的宾客时，应彬彬有礼地征得宾客的同意，并表示歉意。

四、服务中的基本要求

1. 微笑服务

微笑服务是一种美德，是服务人员自身良好情绪的自然流露，是一种特殊无声的礼貌语言，是一种积极态度的表现形式，它作为无言的服务，可以将友好、融洽、和谐、尊重、自信的形象和气氛传染给顾客。使宾客能迅速地产生美好的第一印象，消除尴尬，消除陌生感，增强信任感。培根有句名言："含蓄的微笑，往往比口若悬河更可贵。"全球著名的希尔顿饭店，它成功的法宝就是微笑。

笑迎天下客，是餐饮服务业的宗旨，是与客人相处打交道的基本态度，真诚甜美是对餐厅微笑服务的要求。微笑是善意的桥梁，能以柔克刚，以静制动，融洽气氛，是企业发展的营销艺术。在整个服务过程中，微笑是迎宾曲，欢迎宾客光临。微笑是问候语，欢迎宾客用餐。微笑是祝酒歌，送去亲切的问候。微笑是道歉语，解释工作中的差错。微笑是欢送语，送客人离开餐厅。在全方位服务中，坚持微笑服务，就会得到宾客的尊敬与理解，让宾客有宾至如归之感。真诚微笑要自然坦诚，发自内心，不可强作笑颜。工作中轻蔑的笑、忧郁的笑、傻笑、呆笑、假笑等，都是对客人不尊重的表现。

2. 语言艺术

餐厅服务员不可避免要与顾客直接用语言交谈，在各种不同的地点和场合能够运用规范的服务性语言与客人进行礼节性、工作性交谈。因此，掌握好一定的语言艺术和技巧也是十分重

要的。

（1）谈话要得体。餐饮服务人员要谈吐文雅、语言轻柔、语调亲切甜润，音量适度，给人以亲切感，让顾客听起来舒适。同时要了解对方的身份，以便使自己谈话得体，有针对性。

（2）服务人员在与宾客交谈时，应时刻注意保持良好的身体姿态（包括站姿、坐姿和走姿等），与宾客保持一步半左右的距离。面部表情要自然大方、态度谦和、精神集中，双目尽量注视对方，同时，应尽量保持轻松愉悦的微笑。以表示对顾客的尊重。谈话中做到不插话，不打断，必要时应用笔记录。

（3）口齿要清晰。服务员每天要接待成百上千的顾客，在用语上首先要让顾客能听明白你在说什么，回答客人问题要准确、简明，切勿夸夸其谈目中无人而冷落顾客。

（4）用普通话交谈。对于地区来源不同、文化程度较低的外地人员，他们说话中多少都带有口音，对于餐馆的服务员来说，学说普通话，用普通话与顾客交谈，既能给服务工作带来便利，又会显得更亲切。

（5）掌握常见的礼貌用语。对于餐厅服务员来说，最常用的礼貌用语有：请、您、您好、欢迎光临、谢谢、对不起、请原谅、没关系、不用客气、再见等。如欢迎用语“欢迎您来本餐厅就餐”、“请这边走”，应答用语“不必客气”、“感谢您的光临”等，道歉用语“请您原谅”、“打扰您了”等，告别用语“请慢走”、“下次再会”等。

（6）尽量能掌握一些特种语言。为了更好地为不同地区的远道而来的顾客服务，有条件的还应掌握一两种外语，能与外宾进行对话交流。并能学习一些简单的方言、土语和地方话，起码要能听懂。为了工作的需要，服务员也应掌握一点聋哑人的手语，以便更好地为聋哑人服务。

（7）五要四不要。为客人服务时应做到有“五声”，即宾客

来时有迎声；遇到宾客有称呼声；受到帮助有致谢声；工作失误有致歉声；宾客离店有送声。与客人谈话时要杜绝使用“四语”，即蔑视语、烦躁语、否定语和顶撞语。

(8) 在谈话内容上，尽量局限在日常工作范围内，也可以谈衣食住行、旅游风光等，但一般不要询问对方的履历，不要打听对方的隐私。

(9) 在与两个以上的客人谈话时，不能只与某一个人谈而忽视其他人。

3. 恰当的手势

俗话说“心有所思，手有所指”。手势一直被认为是最有表现力的“体态语言”，是人的第二双眼睛。它是餐厅服务员向宾客作介绍、谈话、答疑、指示方向时常用的一种形态语言。具体要求如下。

(1) 手势要正规得体、适度、含蓄优雅、彬彬有礼，体现对宾客的热情。

(2) 做手势时，要求手臂伸直，手指自然并拢，掌心向上（掌心向上表示尊重，掌心向下表示愤怒），以肘关节为轴指向目标。

(3) 在谈话时不能用一个手指比划。手势不宜过多，动作不宜过大。

(4) 使用手势时，要注意尊重各地区、各国、各民族的习惯。例如，用拇指和食指构成一个圆圈，美国人或一些欧洲人表示OK（赞扬允诺）意思，但在法国、希腊，则表示劣等品之意，在马耳他表示恶毒骂人之意。

4. 优美的体态语

微笑、点头、眼神、姿态等身体语言都有助于增强服务人员的表述能力，使对方感到舒服、自然、优雅和有诚意。餐厅服务员如果将文明敬语与优美的体态语成功地结合在一起，则能创造

一种最佳的表达效果。优美的体态语言包括表情语言、手势语言、体姿语言。

（1）丰富的表情语言。通过眉毛、眼神、嘴唇、脸色变化构成丰富的面部表情语言。餐厅服务员的喜眉、扬眉、展眉能给客人以欢快和欣慰。注视对方时，目光要自然、柔和、亲切、真诚。同时保持微笑能给客人以舒服安定的感觉，俗话说："面带三分笑，礼数已先到。"

（2）适度的手势语言。手势语言是通过手和手指的动作来传情达意的体态语言。手势语言使用便捷，自由灵活，所以手势动作的准确与否、幅度大小、力度强弱、速度快慢、时间长短都要使用适当。如翘起拇指表示赞扬，握手表示致谢或告辞，鼓掌表示赞扬或欢迎等。

（3）优美的体姿语言。优美的体姿语言是通过身体姿势表达情意的。体姿语言包括站姿、坐姿、步姿、蹲姿等。其中最主要的是站姿、坐姿和步姿。是对有声语言的强化和补充，直接反映内心情感的变化。站姿要庄重平稳，坐姿要端庄平直，步姿要轻盈适速，从各方面给宾客留下举止文明高雅的美好印象。

五、心理素质

从现代餐饮消费市场来看，消费者的消费需求表现在生理和心理两个方面，满足消费者的心理需求比满足其生理需求更重要。现代服务业强调心理服务，心理服务包括两方面，一是服务员要了解客人的心理，另一个是服务员自身的心理素质的调节。俗话说：知己知彼，百战百胜。要提高餐厅服务水平和质量，就必须做好心理服务。

1. 餐厅客人的心理特征

（1）受尊重的需求。受尊重是一个人最高层次的心理需求，也是消费者普遍的心理需求。对客人人格、习俗习惯和宗教信仰

的尊重，能使客人获得心理和精神上的满足。因此餐厅服务员应采取恰当的心理策略，让客人受到礼遇。餐厅服务员的举止端庄、语言热情亲切、微笑常展、尊重习俗、主动服务等，客人能感觉自己受到尊重。

（2）求物美价廉的心理。餐饮市场已进入了家庭消费和个人消费的时期，消费者追求物美价廉、经济实惠的需求越发明显。特别是工薪阶层，希望付出较少的钱而获得较大的物质利益。因此，餐厅供应的品种要档次齐全，以供各种顾客挑选。

（3）求便捷的心理。随着人们的生活节奏变得越来越快，“时间就是金钱，效率就是生命”，就餐求快、求效率、讲速度，已成为普遍要求。引座、递送菜单、点菜、送餐、结账等一系列的服务，都应高效快捷，减少等候时间。有条件的餐厅可以充分利用科技手段，如电脑点菜等，提高服务效率。

（4）求舒适的心理。顾客在用餐时都希望餐厅提供的服务设施、服务项目等能给身心带来满足和享受。因此餐饮店在提供美味佳肴及优质服务的同时，还要注重餐馆的设计、装饰、设备等，同时，顾客更希望餐厅能保证食品的卫生质量，吃的食物新鲜、干净，餐具严格消毒，饮料在保质期内，酒名实相符。服务员在服务过程中要严格按操作规程办理，送菜、汤时，手指不要触到菜、汤等。这些能给顾客视觉、听觉、嗅觉、味觉上的愉悦和享受。

（5）求知求新心理。有些客人希望了解一些菜肴知识，包括菜肴的名称、成分、营养、烹制方法、典故等，并通过就餐了解异国异地的饮食习惯和特点。另外，人们对新奇的食品颇感兴趣，对一些风味奇特、式样新颖、社会流行的菜，自然产生一种新奇的感觉，希望能亲自品尝，以满足求新的需求。如果餐馆环境或服务产品具有独特性，就会吸引大批顾客。这就要求餐厅服务员要熟悉菜肴的有关知识。通过传达知识增强客人就餐的文化

内涵。

不同职业、年龄宾客的就餐心理各异，研究宾客的心理活动，并掌握其规律，有利于更好地开展服务工作。

2. 餐厅服务人员的心理素质

餐厅服务员应具备的心理素质包括以下几点。

1）自信和自律

一个优秀的餐厅服务员要乐观自信，乐观的人不怕挑战，勇于面对各种挫折，这是做好服务工作的保证。另外，要具备足够的自控力，学习能够在不同情况下控制自己的情绪的方法和技巧。

2）礼貌热情

礼貌热情的服务更容易使顾客获得好感。因此，对餐厅服务员来说，礼貌和热情是成功的"秘笈"。

3）豁达、宽容和谦恭

在服务业，"顾客总是对的"，但生活本身总是充满矛盾的。作为餐厅服务员，必须要有宽阔的胸怀、豁达的处世态度、宽容待人的态度和谦恭的美德，才能更好的做好服务。

4）真诚的态度和足够的耐心

为顾客提供真诚友善的服务，对顾客以诚相待，表里如一，一视同仁，就会赢得顾客的信任，并很快被顾客所接纳。服务中也要具有足够的耐心倾听顾客的想法，细心留意顾客的一举一动，主动提供周到的服务。

5）团队合作精神

团队精神，简单来说就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现，其基础是尊重个人的兴趣和成就，团队精神是组织文化的一部分。餐厅服务员要具有团队合作意识，在工作中与其他人相互配合、彼此照应，为共同的目标而努力。

6）尊重顾客

要发自内心地尊重顾客，尊重顾客等于尊重自己，“顾客是上帝”，所以对不同的社会地位、穿着打扮、言谈举止等的顾客，要提供一视同仁的服务，使顾客产生“上帝”的尊贵感。

六、法律法规与规章制度

（一）法律常识

法是由国家权力机构制定或认可、并由国家强制力保证实施的、规定人们权利和义务的社会规范的总和。

在现代汉语中，“法律”一词有广义和狭义两种用法。广义的“法律”指法律的整体，包括作为根本法的宪法，全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律，国务院制定的行政法规，地方国家权力机关制定的地方性法规，国务院各部委和省级人民政府制定的规章等。狭义的法律仅指全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律。

在现行法律规范中，由于调整的社会关系及其调整方法不同，可分为不同的法律部门，凡调整同一类社会关系的法律规范的总和，就构成一个独立的法律部门。我国的法律体系大体上分这几个门类：宪法、行政法与行政诉讼法、刑法、民法、刑事诉讼法、民事诉讼法、商法、经济法、知识产权法、社会保障法、环境与资源法等。

法律的实施，是指法在社会生活中被人们实际施行。法的实施包括法的遵守、法的执行、法的适用等环节。法的遵守指公民、社会组织和国家机关以法律为自己的行为准则，依照法律行使权利、权力，履行义务的活动。法的执行，简称执法，是指国家行政机关及其公职人员依法行使管理职权、履行职责、实施法律的活动。法的适用，通常是指国家司法机关根据法定职权和法定程序，具体应用法律处理案件的专门活动。

违法行为包括广义的违法行为和狭义的违法行为。广义的违法行为是指所有违反法律的行为，包括犯罪行为和狭义的违法行为。狭义的违法行为也可以称为一般侵权行为，包括民事侵权行为和行政侵权行为，指的是除了犯罪外所有非法侵犯他人人身权，财产权，政治权利，精神权利或者知识产权的行为。

法律责任是指因违反了法定义务或约定义务，或不当行使法律权利、权力所产生的，由行为人承担的不利后果。根据违法行为所违反的法律的性质，可以把法律责任分为民事责任、刑事责任、行政责任与违宪责任和国家赔偿责任。

(二) 中华人民共和国食品卫生法

食品卫生法是指国家制定，并由国家强制力保证实施的，用以调整监督管理食品生产经营过程中产生的各种社会关系的行为规范的总和。狭义的食品卫生法专指《中华人民共和国食品卫生法》。广义的食品卫生法，还包括国家为保障人民健康而制定和颁布的有关食品卫生的法规、规章、标准、管理办法、卫生规范、检验方法等。

1982 年 11 月 19 日全国人大常委会通过了《中华人民共和国食品卫生法（试行)》，并于 1983 年 7 月 1 日起执行。1995 年 10 月 30 日全国人大常委会通过了正式的《中华人民共和国食品卫生法》并于同日实施。正式颁布实施的食品卫生法进一步完善了食品卫生监督管理体制，明确了行政执法，加重了对违法行为的处罚力度，标志着我国食品卫生法制建设进入了一个新阶段。

(三) 饮食业食品卫生制度

1. 食品的卫生要求

(1) 食品应当无毒、无害，符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。

(2) 专供婴幼儿的主、辅食品，必须符合国务院卫生行政部门制定的营养、卫生标准。

（3）食品不得加入药物，但是按照传统既是食品又是药品的作为原料、调料或者营养强化剂加入的除外。

2. 食品生产经营过程的卫生要求

（1）保持内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，与有毒、有害场所保持规定的距离。

（2）食品生产经营企业应当有与产品品种、数量相适应的食品原料处理、加工、包装、贮存等厂房或者场所。

（3）应当有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施。

（4）设备布局和工艺流程应当合理，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物。

（5）餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净，保持清洁。

（6）贮存、运输和装卸食品的容器、包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁，防止食品污染。

（7）直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料。

（8）食品生产经营人员应当经常保持个人卫生，生产、销售食品时，必须将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽，销售直接入口食品时，必须使用售货工具。

（9）用水必须符合国家规定的城乡生活饮用水卫生标准。

（10）使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。

3. 禁止生产经营的食品

（1）腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的。

(2) 含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的。

(3) 含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的。

(4) 未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品。

(5) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品。

(6) 容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的。

(7) 掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的。

(8) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的。

(9) 超过保质期限的。

(10) 为防病等特殊需要，国务院卫生行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府专门规定禁止出售的。

(11) 含有未经国务院卫生行政部门批准使用的添加剂的或者农药残留超过国家规定容许量的。

(12) 其他不符合食品卫生标准和卫生要求的。

4. 食品添加剂的卫生要求

生产经营和使用食品添加剂，必须符合食品添加剂使用卫生标准和卫生管理办法的规定。不符合卫生标准和卫生管理办法的食品添加剂，不得经营、使用。

5. 食品容器、包装材料、工具和设备的卫生要求

食品容器、包装材料和食品用工具、设备必须符合卫生标准和卫生管理办法的规定。食品容器、包装材料和食品用工具、设备的生产必须采用符合卫生要求的原材料。产品应当便于清洗和消毒。

6. 食品卫生标准和管理

（1）食品，食品添加剂，食品容器、包装材料，食品用工具、设备，用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂以及食品中污染物质、放射性物质容许量的国家卫生标准、卫生管理办法和检验规程，由国务院卫生行政部门制定或者批准颁发。

（2）国家未制定卫生标准的食品，省、自治区、直辖市人民政府可以制定地方卫生标准，报国务院卫生行政部门和国务院标准化行政主管部门备案。

（3）食品添加剂的国家产品质量标准中有卫生学意义的指标，必须经国务院卫生行政部门审查同意。

（4）农药、化肥等农用化学物质的安全性评价，必须经国务院卫生行政部门审查同意。屠宰畜、禽的兽医卫生检验规程，由国务院有关行政部门会同国务院卫生行政部门制定。

第二章　餐厅服务基本技能

一、托　　盘

托盘是餐厅服务员经常使用的服务工具。在餐厅服务过程中不论摆、换、撤、送餐酒具，还是传菜、运送盘碟和斟倒酒水等服务操作，都需要使用托盘，既体现了服务方法的规范化，又显示了服务人员的文明操作，是餐厅服务员必须掌握的一项基本技能。

(一) 托盘的种类和用途

1. 托盘的种类

(1) 按质地分，木质托盘（用木材制作外涂油漆）。塑胶托盘（用塑料制作、采用防滑工艺处理），现餐厅使用最多。金属托盘（用银、铝或不锈钢制作）。

(2) 按规格和形状分，有大、中、小三种规格的长方托盘和圆形托盘。圆形托盘多用。

2. 托盘的用途

餐厅服务一般常用的托盘有三种，一种是大、中长方形塑胶托盘。另一种是中圆形塑胶托盘。再一种是小圆形托盘（银或不锈钢）或 15 厘米×10 厘米的小长方形托盘。表 2-1 是餐厅服务常用托盘的用途和规格。

表 2-1 餐厅服务常用托盘的用途和规格

种　类	用　途	规　格
大、中长方形塑胶托盘	托运盘碟、菜点、酒水等较重的物品	45 厘米×35 厘米
大、中圆形塑胶托盘	斟酒、上菜、分菜、展示酒水、饮料等	直径 45 厘米、40 厘米
小圆形（银或不锈钢）或小长方形托盘	递送账单、收款、递送信件等	直径 15 厘米、10 厘米

（二）托盘的操作方法

1. 轻托

又称胸前托，主要用于托送较轻的物品（重量在 5 千克以内）和对客服务，适于选用中小圆盘和小方盘。在服务操作时，可以一只手托盘，另一只手用于服务。伸出左手，手臂弯曲成 90°，掌心向上，五指分开，以大拇指指端到手掌根部和其余四指托住盘底（掌心不与盘底接触）平托于胸前。方法如下。

（1）理盘。在理盘前要用医用酒精将托盘及手消毒后再去托盘。将要用的托盘洗后用布擦干放上洁净的花垫或布垫上，垫布的大小和托盘相适应，外露部分均匀。这样即美观又整洁，还可防止托盘内东西的滑动而发生意外。

（2）装盘。根据物品的形状、重量、体积和使用的先后次序合理装盘。重物合理装配，轻托的物品装盘除碟、碗外，一般要求平摆，并根据所用的托盘形状码放。用圆托盘时，码放物品应呈圆形，用方托盘时横竖成行，但二者的重心应在托盘的中心部分，摆匀放均，保持重心。先用的在上、在前，后用的在下、在后等。

（3）托盘。托盘用左手，端放在左手掌上为宾客服务。方法是左手向上弯曲，小臂垂直于左胸前呈 90°，肘与腰部 15 厘米，大臂垂直，掌心向上，五指分开，用手指和掌托住盘底，手掌形成凹形，使之平托与胸前，掌心不与盘底接触，托起前左脚超前，左手与左肘呈同一平面。用右手紧紧把盘拉到左手和左肘上，先用左手、左肘把盘放于平肘上，再用右手调整好盘内的物件。确保托盘平衡，使之平托于胸前。

（4）行走。头正臂平、上身挺直、注视前方、脚步轻缓、动作敏捷、步伐稳健、视线开阔。托盘时手腕转动轻松、灵活，使托盘随走动的步伐自然摆动，切记不可出现僵硬和托盘摆动幅度太大而不美观、不高雅的动作。行走步分以下五种。

a. 常步：步履均匀而平缓。端托一般物品时使用常步。

b. 快步（疾行步）：步履稳、快而动作协调。端送火候菜或急需物品时，保证菜不变形、汤不洒的前提下，以最快的速度走路。

c. 碎步（小快步）：步距小而快的中速行走。适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。

d. 楼梯步：身体向前弯曲，重心向前，用较大的步距，一步跨两个台阶，一步紧跟一步，上升速度快而均匀，巧妙地借用身体和托盘运动的惯性，既快又节省体力。

e. 垫步（辅助步）：侧身过时右脚侧一步，左脚跟一步。端送物品到餐厅前欲将所端物品放于餐台上时应采用垫步。

(5) 卸盘：当物品送到餐厅时，小心的放在一个选择好的位置，双手将盘端至桌前，放稳后再取物品。从盘两边交替拿下。

2. 重托

又称肩上托，是对较大且重的物品的端托，需服务员有一定的臂力和技巧，主要用于托运较重的菜点和物品（重量在10千克左右）适于选用长方形托盘。伸出左手，掌心向上五指分开，用全掌托住盘底，掌握好重心后，用右手协助将托盘托起至胸前，然后再用力托起至肩上的同时向左向后转动手腕90°至左肩上方。

托盘位置以盘底不搁肩、盘缘不近嘴、盘后不靠发为准。行走时，右手自然下垂摆动或扶住托盘的前内角，保持盘平、肩平、头正、身直，保证托盘不晃动，身体不摇摆。重托方法如下。

(1) 理盘。与轻托基本相同，应选大小适宜的托盘。重托往往端托汤汁较多的物品，做好清洁工作是非常重要的，只有及时将盘内的油污清洗干净，才能避免物体滑动的事故。

(2) 装盘。做到托盘内的物品分类码放均匀得体，使物品的

重量在盘中分布均匀，并注重把物品按高矮大小摆放协调，切忌将物品无层次地混合摆放，以免造成餐具破损。装盘时还要使物与物之间留有适当的间隔。以免端托行走时发生碰撞而产生声响。

(3) 托盘。双手将盘移至服务台边，使托盘 1/2 悬空。右手扶托盘将托盘托平，双脚分开呈八字形，双腿下蹲，略成骑马蹲裆势，腰部略向前弯曲。左手伸开五指托起盘底。掌握好重心后，用右手协助左手向上用力将盘慢慢托起，在托起的同时，左手和托盘向上向左旋转过程中送至左肩外上方，待左手指尖向后托盘距肩 2 厘米处，托实、托稳后再将右手撤回呈下垂姿。托至盘子不靠臂、盘前不靠嘴、盘后不靠发（右手扶住盘前角）。托盘一旦托起，要始终保持均匀用力，将盘一托到底。否则会造成物品的歪、撤、掉、滑的现象。并随时准备摆脱他人的碰撞，上身挺直，两臂平行，注视前方。行走步履稳健平缓，臂不倾斜，身不摆晃、遇障碍物绕而不停，起托后转，掌握重心，要保持动作表情轻松、自然。

二、餐巾折花

餐巾折花相传起源于古希腊，17 世纪后进入西方家庭，而进入中国市场只不过是近百年的事。现在看到的餐巾折花则是中西方文化交融的产物。据故宫博物馆组织编写的《紫禁城帝后生活》介绍，清代皇帝在用餐时也使用餐巾，当时被称作“怀挡”，是用布做成的。现在的餐饮活动中折花越来越受到重视，无论在自助餐展台、冷餐酒会、公司庆典餐会，还是在各个地方举办的食品节、经贸洽谈会的展台上都能看到精美的餐巾折花。

(一) 餐巾的作用

餐巾，又名口布、茶巾、茶布、席布、花巾等，各地有其不同的叫法，英文“Napkin”是餐厅中常备的一种卫生用品，又

是一种装饰美化餐台的艺术品。

1. 卫生保洁

客人在用餐时，餐厅服务员要将餐巾打开放在客人的膝上、胸前或将一小角压在客人面前的餐碟下，餐巾可用来擦嘴或防止汤汁、酒水弄脏衣物。

2. 美化席面

餐巾折花，这是饮食服务人员美化生活的艺术创造。通过服务员灵巧的双手，精心的折叠，把一块方方小小的餐巾，变成了千姿百态的花型，使席面得以点缀美化，从而起到渲染宴会气氛，增强艺术感染力的作用。若口布花型与美味佳肴相互呼应，协调一致，则会收到美食美器的良好效果。

3. 标志席位

主人的花型应高于其他宾客花型的高度，从而表示尊客。

(二) 餐巾折花的种类及特点

餐巾折花的种类繁多，一般可以有以下两种分法。

1. 按餐巾花的折叠方法和放置工具的不同分类

可分为杯花、盘花和环花三种。

1) 杯花

在杯中保持完整，出杯花形即散。杯花造型逼真，立体感强，但手法复杂，折叠时间长，在使用时折痕平整性较差，也容易造成污染，所以目前杯花已较少使用。

2) 盘花

造型完整，成型后不易自行散开，可放于盘中或其他盛器及桌面上。因盘花简洁大方，手法简单，折叠时间短，不容易产生折痕，美观适用，所以盘花呈发展趋势，但造型单一、品种少。

3) 环花

环花是近年来出现的，它是将餐巾平整卷好或折叠成造型，套在餐巾环内。餐巾环也称餐巾扣，有瓷制、金属制（金、银或

不锈钢）和塑料等。此外餐巾环也可以用色彩鲜明对比感较强的丝带或尼龙搭扣代替，将餐巾卷成造型，中央系成蝴蝶结状，然后配以鲜花。餐巾环花通常放置在装饰盘或餐盘上，特点是传统、简洁和雅致。

2. 按餐巾花外观造型分类

可分为植物类造型、动物类造型和实物。

（1）植物类造型是根据植物花形造型，如月季花、绣球花等。也有根据植物的茎、果实造型的，如：枫叶、雨后春笋、玉米等。

（2）动物类造型包括鱼、虫、鸟、兽。动物类造型有的取其整体，有的只取其局部特征，如：象鼻、兔耳等，形态逼真，生动活泼。

（3）实物类造型是指模仿日常生活用品中各种实物形态折叠而成，如：帽子、领带、折扇等。

（三）餐巾折花的基本手法

1. 折叠

折叠是最基本的餐巾折花手法，几乎所有造型都要使用，折叠就是将餐巾一折为二、二折为四或者折成三角形、长方形等形状。折叠的要求是：折叠前看好角度一次叠成，避免反复，否则餐巾上会留下折痕，影响造型的挺括美观。

2. 推折

推折是打折时运用的一种手法。就是将餐巾叠面折成褶裥的形状，使花型层次丰富、紧凑、美观。打折时，用双手的拇指、食指分别捏住餐巾两头的第一个折裥，两个大拇指相对成一线，指面向外。再用两手中指按住餐巾，并控制好下一个折裥的距离。拇指、食指的指面握紧餐巾向前推折至中指外，用食指将推折的裥挡住，中指腾出去控制下一个折裥的距离，三个手指如此互相配合。

推折可分为直线推折和斜线推折两种方法。两头一样大小的用直线推折，一头大一头小或折半圆形或圆弧形的用斜线推折。

3. 卷

卷是将餐巾卷成圆筒形后制出各种花型的一种手法。卷分为直卷和螺旋卷两种。直卷时，餐巾两头一定要卷平。螺旋卷分两种，一种是先将餐巾折成三角形，餐巾边须参差不齐。另一种是将餐巾一头固定，卷另一头或一头多卷另一头少卷，使卷筒一头大一头小。不管是直卷还是螺旋卷，餐巾都要卷得紧凑、挺括，否则会因松软无力、弯曲变形而影响造型。

4. 翻拉

翻拉大都用于折花鸟的制作。操作时，一手拿餐巾，一手将下垂的餐巾翻起一只角，拉成花卉或鸟的头颈、翅膀、尾巴等形状。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子大小一致，距离相等。拉鸟的翅膀、尾巴或头颈时，一定要拉挺，不要软折。

5. 捏

捏的方法主要用于折鸟的头部的制作。操作时先将餐巾的一角拉挺作颈部，然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头捏住鸟颈的顶端，食指向下，将巾角尖端向里压下，用中指与拇指将压下的巾角捏出尖嘴状，作为鸟头。

（四）餐巾折花造型的选择

餐巾折花造型的选择，一般应根据宴会的性质、规格、规模、季节和来宾的宗教信仰、风俗习惯等因素进行考虑，以取得协调美观的效果。具体的原则如下。

（1）根据宴会的性质、规格选择色彩、质地和花型。朋友之间的欢送宴会，应选择一些能寄托对友人旅途平安、事业有成等祝福的花型，如：一帆风顺、大鹏展翅等。婚嫁喜庆酒席可选择一些能烘托出吉祥、喜庆、和谐气氛的花型，如：鸳鸯、喜鹊。为客人祝寿选择仙鹤、寿桃等。

(2) 根据宴会的规模选择花型。大型宴会可选择简单、快捷、可提前折叠的盘花。小型高规格的宴会可以选用餐巾环花。

(3) 根据宴会的季节选择花型。用台面上的花型反映春、夏、秋、冬四季的特色，也可以有意地选择象征一个美好季节的整套花形，如春天选用迎春、春兰等花型。夏天选用荷花、玉兰等花型。秋天选用枫叶、海棠、秋菊等花型。冬天选用梅花、仙人掌等花型，使之富有时令感。

(4) 根据宴会来宾的宗教信仰、风俗习惯选择花型。力求“投其所好”，以示尊重。信仰佛教的，勿叠动物造型，宜叠植物、实物造型。信仰伊斯兰教的，勿用猪的造型等。日本人喜樱花、忌用荷花，泰国人喜欢睡莲，美国人喜山茶花，法国人喜百合花，英国人喜蔷薇花，澳大利亚人喜爱金合欢花等。

(5) 根据宴会的主题选择花型。主题宴会因主题各异，形式不同，所以要设计折叠不同的餐巾花。

(6) 根据宾主席位的安排选择花型。宴会主宾、主人席位上的花称为主花。主花要选择美观而醒目的花型，其目的是使宴会的主位更加突出。

总之，餐巾花的运用决非凭自己主观意愿，它是一门实实在在的艺术，必须根据原则，同时又要灵活机动地处理，考虑到众多的因素，在实践中细心观察，力求简便、快捷、整齐、美观大方，这样才能做到恰到好处，取得最佳的效果。

(五) 餐巾折花的折叠要求

(1) 选择好餐巾。餐巾要干净、熨烫平整、无破损，并根据用餐的具体情况选定餐巾。

(2) 在折花操作前，要洗净双手（不准留长指甲），操作中不能用嘴咬餐巾，也不要多说话，以防唾沫玷污餐巾。

(3) 折花操作时要在干净的工作台或托盘上操作，并准备好

辅助工具（筷子）。

（4）折花时，要姿态正确，手法灵活，用力得当，角度要算准，折褶要均匀，力争一次折成，以免反复折叠造成花型线条杂乱，又不符合卫生要求。折花要正确使用叠、推折、卷、穿、翻、拉、捏、掰等八种方法。

（5）折花要简单美观，拆用方便，造型生动，形象逼真。

（六）餐巾折花的台面摆设要求

（1）突出正副主人位。一般的餐巾花摆插在其他客人席上。

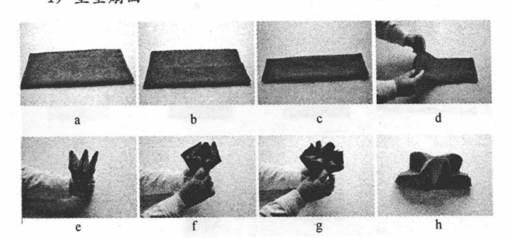
（2）花型的正面要对正席位，便于欣赏。适合正面观赏的花型如孔雀开屏，要将头部朝向客人。适合侧面观赏的花型要选择一个最佳观赏角度摆放。

（3）不同花型应高低、大小搭配合理，错落有致。形状相似的花型错开并对称摆放（但同桌最好不要选择相似的花型）。动植物花型要分开摆放。

（4）各餐巾花之间的距离要均匀，整齐一致。餐巾花不能遮挡台上物品，更不能影响操作。

（七）餐巾折花实例

1）星型扇面



2）出水芙蓉

a　b　c　d

e　f

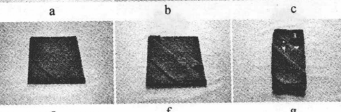
3）王冠

a　b　c　d

e　f　g

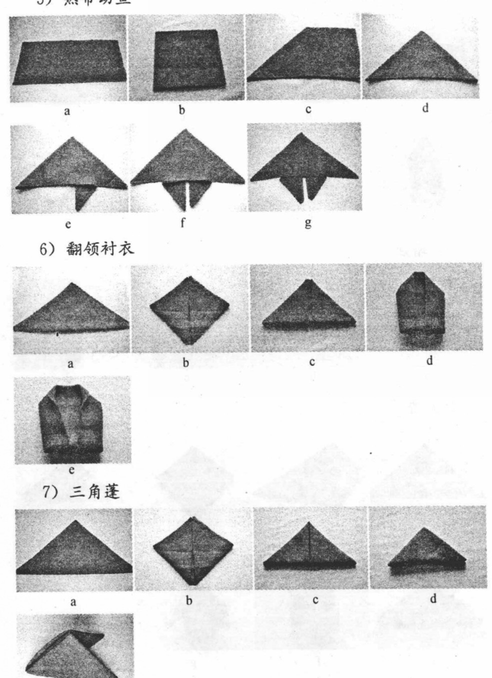
4）餐具插架

a　b　c　d



e　f　g

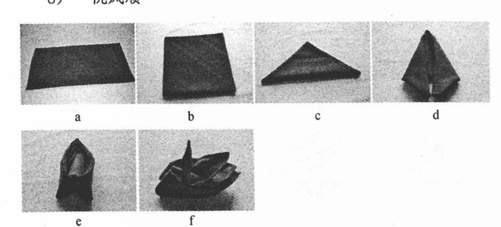
5）热带幼鱼



6）翻领衬衣

7）三角蓬

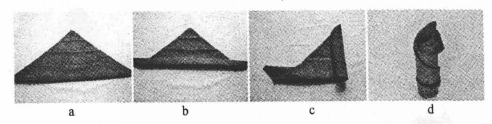
8）一帆风顺



a　b　c　d

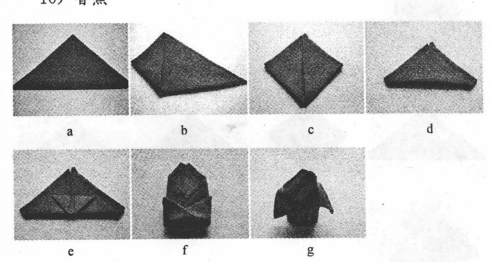
e　f

9）蜡烛



a　b　c　d

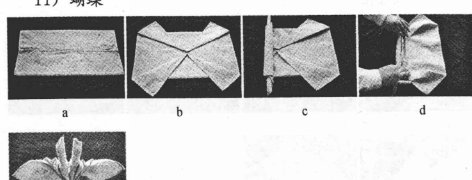
10）香蕉



a　b　c　d

e　f　g

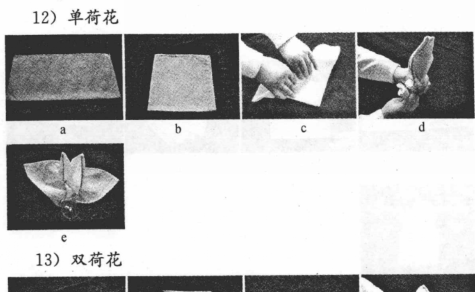
11）蝴蝶



a　b　c　d

e

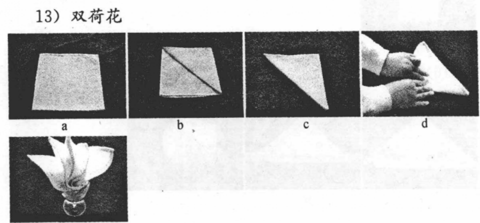
12）单荷花



a　b　c　d

e

13）双荷花



a　b　c　d

e

14）双芯花

a b c d

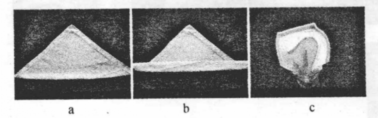
e f

15）冬笋

a b c d

e

16）一片叶



a b c

17）两片叶

a　b　c

18）三片叶

a　b　c　d

三、摆　台

（一）中餐零点摆台

中餐零点摆台一般分为早餐摆台和午、晚餐摆台。

1. 中餐零点餐摆台程序

中餐零点餐的摆台程序基本与中餐宴会相同，只是所用的餐具比宴会少一些而已。

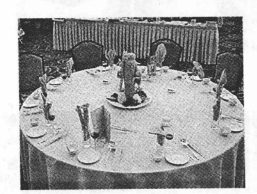
2. 中餐零点早餐摆台

骨碟摆放在座位正中，距桌边 1.5 厘米。汤碗摆放在骨碟的左前方距碟边 1 厘米处。汤勺摆在汤碗里面，勺柄朝左。筷架应放在骨碟的右前侧，与汤碗横向中心为一条线，筷子放于筷架上，图案文字正面朝上且对正，筷尾末端距桌边 1.5 厘米。

3. 中餐零点午、晚餐摆台

午、晚餐的餐具摆放与早餐基本相同，只增加一个水杯。水杯内放入餐巾花或者纸巾，摆在骨碟的正前方距汤碗顶端平行相切 1 厘米处。烟灰缸摆放在主人席位的右侧，每隔两个座位摆放一个烟灰缸，夹烟孔呈正品字型分别朝向客人，火柴平架在烟灰

缸上端，店徽向上，其他餐酒用具等客人入座后，根据客人的需要随时增加。



（二）中餐宴会座次安排和摆台程序

坐次安排即根据宴会的性质、主办单位或主人的特殊要求，根据出席宴会的客人身份确定其相应的座位。坐次安排必须符合礼仪规则，尊重风俗习惯，便于席间服务。

以 10 人正式宴会坐次安排为例，一般是“以右为上”为原则。主人位于厅堂正面即正对门的方向。副主人与主人相对而坐即在主人的对面。主宾通常安排在主人的右侧。第二宾可以在主人的左侧，也可以在副主人的右侧。第三宾由第二宾而定。在副主人的左侧通常是第四宾。其余位置安排翻译和陪员。

1. 铺台布

铺台布的具体方法是：服务员站在餐桌的主位一侧，距餐台约 40 厘米处用双手将台布抖开铺在台面上，台布正面朝上，中心线凸缝直对正、副主人席位，折缝中心居中，四角要与桌面呈直线下垂，与地面的距离相等，一般为 25～30 厘米为宜。铺好的台布要求是平整无皱纹，图案花纹置于餐桌台面中心位置。在铺设过程中要求做到用力得当，动作熟练，一次到位。

2. 放转盘

站在主位一侧将转盘放置在餐台面中心，要求转盘中心和餐台中心重叠。

3. 摆餐台插花、台号牌

站在主位一侧将餐台插花摆放在餐桌的中心位置，高度以客人落座不遮挡视线为准。台号牌应摆放在餐台插花旁明显处并将台号牌的正面朝向餐厅入口处，以方便客人寻找。

4. 摆骨碟

将餐具码好放在垫有餐巾的托盘内，左手托托盘，右手摆放，从主人位开始按顺时针方向依次摆放。碟与碟之间的距离相等，碟边距桌边 1.5 厘米。

5. 摆汤碗、汤勺、味碟

汤碗摆放在骨碟左前方距碟边 1 厘米处，汤勺摆放在汤碗里面，勺柄朝左。味碟置于汤碗右侧且二者圆心在同一横向中心线上。台布主缝平分味碟与汤碗，二者相距 1 厘米。

6. 摆筷架、筷子

筷架应横放在味碟的右侧距碟边 1 厘米处，与味碟横向中心为一条线，注意造型、图案。如果是动物造型，头部应朝左摆放。筷子放于筷架上，筷子图案或文字要朝上对正，筷尾末端距桌边 1.5 厘米。

7. 摆酒具

葡萄酒杯为定位杯，摆在汤碗和味碟之间的正前方 1 厘米处且在台布主缝上，白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，两杯口相切距离 1 厘米，酒具花纹要正对客人。

8. 摆公用餐具等

公用碟应放在正、副主人的正前方，碟边距离葡萄酒杯底托 2 厘米。公用勺放在靠近桌心的一侧，公用筷放在靠近桌边的一侧，勺柄向左、筷尾向右，呈平行状，勺与筷中间间距 1 厘米，筷子突出两端距公用碟边相等。

9. 摆菜单、牙签等用品

菜单通常摆在餐具的右侧或立于席位正中，若是两份就摆在

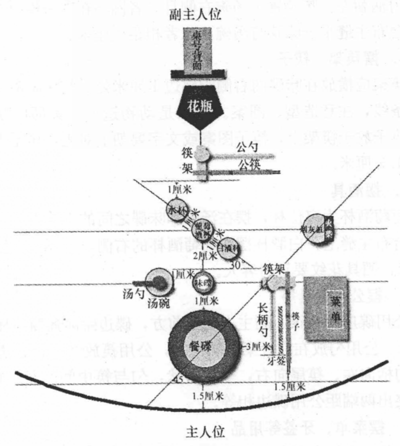
正副主人位。牙签盅应摆放在公用碟的右侧，右不超出筷柄末端，前不超出公用碟边外切线。

烟灰缸从第一主人位右侧开始，每隔两个座位摆放一个烟灰缸。烟灰缸前端应在水杯的外切线上，夹烟孔呈正品字型分别朝向客人。火柴平架在烟灰缸上端，店徽向上。

10. 摆水杯及餐巾花

将叠好的餐巾花插入杯子当中，摆放于葡萄酒杯的左侧，三套杯的中心应横向成为一条直线，水杯与葡萄酒杯的相切距离 1 厘米。餐巾花的观赏面应朝向客人。

11. 摆餐椅

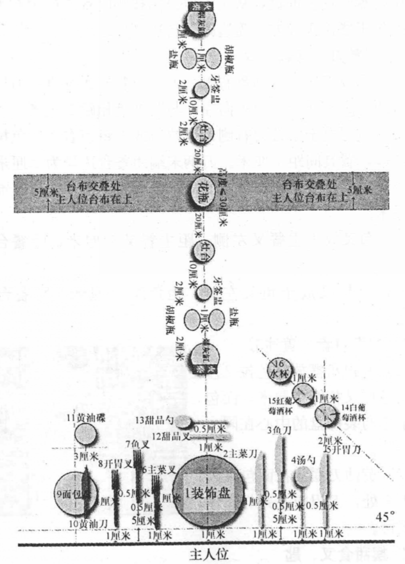


中餐宴会摆台示意图

双手握椅背，右膝盖轻抵椅腿，从主宾位开始，按顺时针方向依次摆放，要求餐椅椅座边沿刚好靠近下垂台布，即与台布相切。椅背中心正对骨碟中心。

(三) 西餐宴会摆台程序

1. 铺台布



西餐宴会摆台示意图

铺台布时，站立于餐台一侧，将台布打开，双手捏住台布两侧，将台布推出去，然后再慢慢拉向身体一侧。铺好的台布一律正面朝上，台布中心线凸缝居餐台中心。台布四周下垂部分要均匀，做到整齐美观。

2. 摆装饰盘

用托盘端托装饰盘，从主人位开始按顺时针方向用右手将装饰盘摆放于餐位正前方，盘边距餐台边 2 厘米。

3. 摆餐刀、汤匙、餐叉

（1）主餐刀放于装饰盘右侧，刀柄与餐台边垂直，刀柄末端与餐台边相距 2 厘米，刀刃向左，与装饰盘相距 1 厘米。

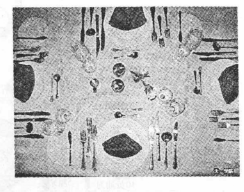
（2）鱼刀放于主餐刀右侧，色拉刀放于鱼刀右侧，色拉刀右侧放汤匙，餐具间距 1 厘米。刀柄末端距餐台边均为 2 厘米。

（3）主餐叉放于装饰盘左侧，距餐台边 2 厘米，与装饰盘相距 1 厘米。

（4）鱼叉放于主餐叉左侧，距主餐叉 1 厘米，距餐台边 5 厘米。

（5）色拉叉放于鱼叉左侧，距鱼叉 1 厘米，距餐台边 1 厘米。

4. 摆面包盘、黄油刀



（1）面包盘摆放在色拉叉左侧，与色拉叉相距 1 厘米，面包盘的中心与装饰盘的中心在同一水平线上。

（2）黄油刀摆放在面包盘内右边 1/3 处，刀刃向左并与其他刀叉平行。

5. 摆甜食叉、匙

（1）甜食叉摆放在装饰盘正前方，平行摆放，甜食叉靠近装

饰盘，叉柄向左距装饰盘边 1 厘米。

(2) 甜食匙摆放在甜食叉正前方，匙柄向右，距甜食叉 1 厘米。

6. 摆水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯

水杯摆放在主餐刀正上方 2 厘米处，杯底中心在主餐刀中心线上。红葡萄酒杯摆放在水杯的右下方，杯底中心与水杯中心的连线与餐台边成 45°，杯肚间距 1 厘米。白葡萄酒杯摆放在红葡萄酒杯的右下方，其他标准与红葡萄酒杯相同。

7. 摆餐巾花

餐巾折花放于装饰盘内，花型要搭配适当，突出主人位。

8. 摆花瓶或是餐台插花

花瓶或餐台插花应摆放在餐桌的中心位置且距四边均匀，鲜花高度距离台面不超过 30 厘米，以客人落座不遮挡视线为准。

9. 摆烛台和椒、盐瓶

西餐宴会一般摆两个烛台，烛台摆放在台布的中线上，位于花瓶两侧，等距对称摆放。椒、盐瓶要放在台布的中线上按左椒右盐对称摆放，间距 1 厘米。两套椒、盐瓶分别摆放于烛台的两侧，距烛台 5 厘米。

10. 摆烟灰缸

放于正、副主人位的正前方，烟灰缸的中心在台布的中线上。

四、酒水服务

斟酒服务是餐厅服务工作中基本服务技能之一，餐厅服务员给客人斟酒操作时动作娴熟、规范、优美，不仅能体现餐厅服务员的技能水平，而且会使客人在精神上得到美的享受。为了给客人提供全面周到的服务，餐厅服务员不仅要掌握斟酒技术，而且要具有丰富的酒水知识和深厚文化素养。

(一) 酒水瓶的开启方法

酒水瓶罐的封口常见的有皇冠瓶盖、易拉环、软木制成的瓶塞和旋转瓶盖等。

皇冠瓶盖、易拉环、旋转瓶盖是比较容易开启的。木瓶塞的开启有一定的讲究。常见的软木瓶塞酒类有葡萄酒、香槟酒。

1. 葡萄酒开瓶方法

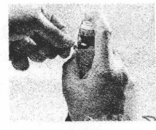
(1) 先用洁净的餐巾把酒瓶包上。

(2) 切掉瓶口部位的锡纸，并揩擦干净。

(3) 用开酒钻的螺旋锥转入瓶塞，将瓶塞慢慢拔出，再用餐巾将瓶口擦干净。

(4) 在开瓶过程中，动作要轻，以免摇动酒瓶时而将瓶底的酒渣泛起，影响酒味。

2. 香槟酒开瓶方法





(1) 撕开铝箔封套。

(2) 左手大拇指紧压塞顶，右手扭开固定在瓶塞外的铁丝。

(3) 将瓶身倾斜约 60°，(瓶身与水平面) 但不可对着人。

(4) 左手慢慢旋转瓶身的同时用右手握住瓶塞轻轻向外拔，靠瓶内的压力和手拔的力量将瓶塞取出。

(5) 瓶塞取出后再保持酒瓶倾斜数秒，防止酒液溢出。

(6) 注意控制软木塞拔出 (弹出) 的声响，愈安静愈好。

(二) 斟倒酒水

1. 斟酒方法

斟酒的基本方法可以分为桌斟和捧斟两种。桌斟有托盘端托

斟酒和徒手斟酒之分。

所谓托盘端托斟酒，就是将客人需要的酒水放在托盘内，餐厅服务员左手托盘，右手握酒瓶，根据客人的需要依次将酒水斟入客人杯中，运用这种斟倒方法进行斟酒服务，方便快捷，但是对服务人员的技能要求较高。

徒手斟酒，即左手持洁净布巾置于背后，右手握酒瓶，按照客人所需酒水依次斟入客人杯中。

捧斟是左手拿杯的下半部，右手握酒瓶，按照客人所需将酒水斟入杯中。斟酒时，应在餐台以外的空间进行，斟好酒后将酒杯放在客人右手处。

2. 斟酒姿势与位置

（1）托盘端托斟酒：服务员侧身站在客人的右后侧，身体前倾，左手托盘，右手握酒瓶的下半部，将酒瓶上的商标朝向客人，右脚跨前踏在两椅之间，左脚微微踮起，伸右臂进行斟倒。身体不要贴靠客人，注意左手托盘要向外拉伸并保持平稳，避免发生碰撞。

（2）徒手斟酒：服务员侧身站在客人的右后侧，左手持服务巾，背于身后，以便随时擦拭瓶口，右手握酒瓶的下半部，将酒瓶上的商标朝向客人。右脚跨前踏在两椅之间，左脚微微踮起，伸右臂进行斟倒。身体不要贴靠客人。

3. 斟酒要领

（1）瓶口与杯口距离：斟酒时瓶口不可搭放在杯口，一般相距1～2厘米为宜。

（2）回瓶时：当斟至适量时不可突然抬起瓶身，而应稍停一下，并旋转瓶身，抬起瓶口，使最后一滴酒随着瓶身的转动均匀的分布在瓶口沿上，避免酒落在台面或客人身上。

（3）酒液流速：斟酒时要根据酒量倾斜角度来控制斟倒速度。一般瓶内酒量越少，流速越快，容易溢出，尤其是啤酒。

（4）斟酒量：根据酒品和习俗的不同，斟酒量也不尽相同。中餐斟酒一律以八分满为宜。啤酒一般为八成酒液二成泡沫。西餐斟酒，不同的酒有不同的标准。一般红葡萄酒斟至杯的 1/2，白葡萄酒斟至杯的 3/4，香槟酒斟至杯的 3/4。

（5）斟酒顺序：根据客人是否入坐，可以有不同的顺序。

a. 客人入坐后的斟酒顺序。一般从主宾位开始，按顺时针方向为客人斟倒。如果两个服务员同时斟酒，一个服务员从主宾位开始，另一个从第二宾位开始按照顺时针方向进行斟酒服务。

由于宴会的规格、服务对象、民族风俗习惯、国籍等的不同，因此斟酒顺序也是多种多样的。为亚洲客人进行斟酒服务时，如主宾是男士，则应先斟男宾再斟女宾，其他客人可按照顺时针依次绕台进行斟酒服务，或按照主人的要求先为来宾斟酒，最后为主人斟酒，以此表示主人对来宾的尊重。为欧美客人进行斟酒服务时，则应体现女士优先的原则，先宾后主，先女后男。

b. 客人入座前的斟酒顺序。客人入座前的斟酒即斟预备酒。预备酒是在宴会开始前进行的，目的是宾主讲话后祝酒时客人杯中有酒。作为祝酒用的酒通常选用红葡萄酒，斟酒顺序一般从主人位开始，按顺时针方向依次绕台斟倒。

4. 斟酒步骤

（1）准备酒水、用品等工作：领取酒水，将酒水用品擦试干净，并检查质量。

酒杯是斟酒服务的必备用品。中餐厅一般常备的酒杯有：水杯、葡萄酒杯、白酒杯等。酒水饮用温度应根据酒水和客人的需求不同而不同。一般应冰镇饮用的酒水有：啤酒（饮用温度为 4～8℃）、白葡萄酒（饮用温度为 8～12℃）、香槟酒与有汽葡萄酒（饮用温度为 4～8℃）。一般应温热饮用的酒，如黄酒温烫至 60℃左右饮用，口感最佳。

(2) 示酒：用右手握酒瓶的颈部，左手用一块餐巾托住瓶底，将酒瓶上的商标朝向客人请其确认。这样一可以避免差错，二表示对客人的尊重，第三又可以促进销售。

(3) 开瓶：根据酒水选用正确的开瓶器和开瓶方法。开启酒水瓶后，要用洁净的布巾仔细擦拭瓶口，再次检查酒水质量。

开瓶后的木塞、瓶盖等，不要直接放在桌子上，可以放在小碟里，操作完毕后一起带走，不要将其留在客人的餐桌上。

五、菜肴服务

上菜是服务员将菜肴按规格和一定程序托送上桌，分菜是指服务员将已上桌的菜肴分派给每位客人。上菜、分菜是中餐零点餐服务和宴会服务中不可缺少的内容，也是服务员必须掌握的基本技能。

(一) 中餐上菜

1. 上菜位置

服务员在为客人上菜时，一般应根据以不打扰客人为原则，来选择位置。可以在位于主人位成 90°的位置进行，也可以在副主人的右侧进行。严禁在主人和主宾之间或来宾之间进行上菜。

2. 上菜姿势

上菜时，服务员将菜肴放在托盘内端托至餐桌前，左手托托盘，右脚跨前踏在两椅之间，侧身用右手上菜。

3. 中餐上菜时机和节奏

1) 上菜时机

(1) 上冷菜：中餐零点餐应在开出点菜单后 5 分钟上好冷菜。中餐宴会则应在开餐前 15 分钟摆好冷菜并斟好酒。

(2) 上热菜：中餐零点餐应等冷菜食用剩 1/3～1/2 时上热菜。中餐宴会则应等冷菜食用剩 1/2 时上热菜。

2) 上菜节奏

中餐零点餐的上菜节奏应根据客人用餐情况灵活掌握。一般

小桌客人的菜在 20 分钟左右上完，大桌客人的菜在 30 分钟左右上完。中餐多台宴会则应服从于主桌，一般先主桌再其他桌。

4. 上菜注意事项

（1）上菜时，使用托盘操作，应该左手托盘右手端菜盘上菜。不用托盘的则应该用双手端菜盘上菜。

（2）转动转盘时要求用右手轻轻转动转盘，左手置于背后，姿势规范优美。

（3）报菜名并对特殊菜肴作简单介绍。

（4）新上菜肴应先通过转台转至主宾面前。

（5）有调味的菜肴要先上调味再上主菜或调味和主菜一起上。

（6）上粒浆菜肴加汤匙，上煲窝类一般加垫碟上席，上带壳食品要跟毛巾与洗手盅。

（7）菜肴摆放要讲究造型艺术，尊重主宾，方便食用。做到冷荤主盘正面及热菜头菜正面朝向第一主人位，其他菜上桌时应将菜面朝向四周，使所有上桌的菜均形成正面朝向客人。

5. 特殊菜肴的上法

（1）上易变形的炸、爆、炒菜肴，一出锅即须立即端上餐桌，上菜时要轻稳，以保持菜肴的形状和风味。

（2）上有声响的（锅巴类）菜肴，一出锅就要以最快的速度端上桌，随即把汤汁浇在菜上，使之发出响声。做这一系列动作要连贯，不能耽搁，否则此菜将失去应有的效果。

（3）上原盅炖品类菜肴，上台后应当着客人的面启盖，以保持炖品的原味，并使香气在席间散发。揭盖时要将盖子翻转移开，以免汤水滴落在客人身上。

（4）上泥封、纸包、荷叶包菜肴，应先送上餐台让客人观赏，再拿到工作台上打开或启封，以保持菜肴的香味和特色。

（5）上拔丝类菜肴，要托热水上，即用汤碗盛装热水，将装

有拔丝菜肴的盘子搁在汤碗上用托盘端送上餐桌，并跟上凉开水。

（二）中餐分菜

1. 分菜的工具及用法

中餐分菜工具一般有餐叉、餐勺、餐刀、长把汤勺、筷子等。一般应根据菜肴的不同进行合理选择，搭配使用。

1）餐叉与餐勺的用法

用右手握餐叉、餐勺的柄部，依靠右手的五个手指配合来控制餐叉和餐勺。具体做法是先将餐勺的勺心向上，勺柄置于右手的中指与小指之上，无名指之下，夹住固定，而餐叉柄应置于食指与无名指之上，大拇指之下，握住固定，若是丝状类菜肴，餐叉的凹面应向上，若是块状类菜，餐叉的凹面应向下。当五个手指分别将餐叉、餐勺固定后，就能在分菜服务时操作自如，既能将菜分好，同时又可将菜汁由勺盛取一同分送。

2）长把汤勺与筷子的用法

长把汤勺单独使用时，一般是右手握勺把，长把汤勺与筷子配合使用时，一般是右手握筷子，左手拿勺，配合进行分菜，在筷子夹取菜肴时，勺要接挡下方，以防菜汁滴落在台面上。

2. 分菜方式

1）转盘式分菜

（1）提前将与客人人数相等的餐碟有秩序地摆放在转台上，核对菜名，双手将菜端至转盘上，示菜报菜名并对菜肴作简单介绍。

（2）用长把勺、筷子或餐叉、餐勺分派。全部分完后，将分菜用具放在空菜盘里。

（3）迅速撤身，取托盘，主宾右侧开始，按顺时针方向绕台进行，先撤前一道菜的餐碟，再从转盘上取菜端给客人。

（4）完成后，将空菜盘和分菜用具一同撤下。此法也可以由

二人配合完成，一人负责分菜，另一人负责将分好的菜肴递送给客人。

2）旁桌式分菜

（1）准备好干净的餐盘和分菜用具并放置于客人餐桌旁的服务桌上或服务车上。

（2）核对菜名，双手将菜端至转盘上，示菜报菜名并对菜肴作简单介绍。

（3）将菜肴取下放在服务桌或服务车上分菜。

（4）菜分好后，从主宾右侧开始，按顺时针方向将餐盘送上。

3）餐桌分菜

（1）核对菜名，双手将菜端至转盘上，示菜报菜名并对菜肴作简单介绍。

（2）将菜取下，左手用餐巾托垫菜盘，右手拿餐叉、餐勺。

（3）站在客人的右侧，右腿在前，上身微前倾，从主宾左侧开始，按顺时针方向绕台进行分让。

（4）分菜时做到一勺准，数量均匀，决不可将一勺菜同时分给两位客人，更不可当着客人的面从分到多的盘碗中匀给分得少的盘碗中，同时还要注意菜的色彩、荤素的搭配均匀，并注意菜肴的优质部位应分给主宾和主人。

（5）分每道菜时，可以一次分完，也可以略余下 1/10～1/5 的菜肴（可换放于一小碟中），以示菜肴的宽裕及方便想再添用的客人。

4）各客式分菜

此法适用于汤类、羹类、炖品或高档宴会分菜。它是厨房工作人员根据客人人数在厨房将汤、羹、冷菜或热菜等分成一人一份，服务员从主宾开始，按顺时针方向从客人右侧送上。

3. 几类菜肴的分法及要领

1）汤类菜肴

一般用长把汤勺和筷子配合使用，注意汤和菜的数量搭配要均匀，一般要求至汤碗的八成。

2）炒菜类菜肴

一般用餐叉、餐勺搭配或用筷子和餐勺搭配使用。如：冬瓜盅，因各菜系均有不同的做法，用冬瓜雕盅作为菜肴的盛装“器皿”时，其冬瓜盅一般不食用，因此在分菜时，只将冬瓜盅内的菜肴分光即可。将冬瓜盅入菜的菜肴，应先将冬瓜盅内的菜肴分光，然后按就餐人数用餐刀将冬瓜盅分切成所需份数分给客人。

3）拔丝类菜肴

在分这类菜肴时应配凉开水，先按客人人数将餐碟排放转盘上，用筷子夹上菜肴迅速在冷开水中浸一下，放入客人的盘碟中。动作要利索、敏捷。

4）分鱼

各地分鱼方法不尽相同，通常要经过切→拨→剔→切→分几个步骤。一般可用左手握餐叉将鱼头固定，右手用餐刀从鱼中骨由头顺切至鱼尾，然后将切开的鱼肉分向两侧脱离鱼骨，待鱼骨露出后，将餐刀横于鱼骨与鱼肉之间，刀刃向鱼头，由鱼尾向鱼头处将鱼骨与鱼肉切开，当骨、肉分离后，用刀、叉轻轻将鱼骨托起放于鱼盘靠桌心一侧的盘边处，再将上片鱼肉与下片鱼肉吻合，使之仍呈一整鱼状（无头尾），同时餐叉与餐刀配合，将鱼肉切成 10 等份（按 10 人标准），并用餐叉、餐勺将鱼肉分别盛于餐碟中送与客人。分干烧鱼、油浸鱼与分清蒸鱼步骤相同。

六、其他服务技能

1. 电话预订

（1）电话铃响三声以内迅速接听、问好并报餐厅名称。

（2）中餐厅接听订座电话则要了解人数、就餐时间、订餐人姓名、联络方式和特别要求等事项。

（3）重复客人预订内容，请客人确认。

（4）礼貌致谢。

（5）等客人挂上电话后再放下电话。

（6）做好笔录并落实。

2. 迎宾

（1）应事先了解当餐预订情况以便提供引领服务。

（2）见到客人，微笑问候，了解是否有预订。如果有预订，问清以什么姓名预订的。如果没有预订，应了解用餐人数等情况。

（3）走在客人左前方1米左右，引领客人到适当的座位，注意不断回头招呼客人，提醒客人注意台阶。

（4）拉椅让座，展示菜单。

（5）祝用餐愉快。

3. 展示菜单

（1）迎宾员（或餐厅服务员）在开餐前应认真检查菜单，保证菜单干净、整洁。

（2）迎宾员应根据客人人数，拿取相应的菜单。

（3）当客人入座后，迎宾员打开菜单第一页，递给主人。

（4）如果不能确认谁是主人，可征询宾客意见后，再递上菜单。

（5）介绍当日厨师长特别推荐的菜肴。

（6）服务员订餐完毕后，应将菜单收回，由迎宾员取回放置到迎宾台。

4. 小毛巾服务

（1）客人入座后，提供第一次小毛巾服务。

（2）将保温箱内折叠好的小毛巾放入毛巾托内，用托盘上，

并道“请用毛巾”。根据餐具摆放和各餐厅规范，可以将毛巾放在客人右侧、左侧成两个毛巾托并排放在两位客人餐具之间，以避免拿错毛巾。

(3) 客人用过后，将小毛巾撤走或换掉。

(4) 客人用餐中可随时提供毛巾服务。客人用完餐后，再次提供小毛巾服务。

5. 茶水服务

不同地区的消费者饮茶习惯不尽相同。中餐厅服务安排客人人座后，首先斟倒免费的欢迎茶或询问客人饮什么茶。

(1) 斟茶。用茶壶斟茶时，一般站在客人右侧，右手持壶把、左手轻按壶盖。先给主宾或长辈或女士斟倒七八成，再依次服务其他客人。蓄满开水之后将茶壶放在桌上，壶嘴不可对着客人。

(2) 添水加茶。在用餐过程中，习惯将壶盖移位至壶柄，表示要添加茶水。此时应迅速上前致歉，请客人稍等，立即添加茶水、酌情添加茶叶，并帮助客人斟倒。

6. 递铺餐巾

(1) 客人入座后，值台服务员应上前为客人递铺餐巾。

(2) 一般在客人右侧递铺，如不方便也可在客人左侧操作。

(3) 操作时，站在客人右侧拿起餐巾，轻轻打开，并注意右手在前、左手在后，将餐巾轻轻铺在客人腿上。

(4) 当需要在客人左侧操作时，应左手在前、右手在后，以免胳膊碰撞客人胸部。

(5) 中餐厅还可以将餐巾一角压在骨碟下，以免滑落。

7. 香烟服务

(1) 客人订香烟后，立即开出订单，到吧台或收银台处取香烟。

(2) 打开香烟盒，将香烟盒上端打开，取下 1 / 3 锡纸，轻

敲底部，使香烟自行滑出五支左右，伸出长度可以1厘米、2厘米、3厘米不等。

（3）将香烟放在垫有花纸垫的骨碟内，配火柴，用托盘端送给客人。

（4）用打火机替客人点烟应注意调节火苗的大小，点着后招呼客人，一次最多为两位客人点烟，如果需要可以熄灭后再次打着。

8. 撤换烟灰缸

服务时，发现烟灰缸里有烟蒂或杂物，应立即撤换烟灰缸。常见的有“以一换一”和“以二换一”两种方法。

1）“以一换一”法

（1）将一只干净的烟灰缸，倒扣在小托盘里。

（2）把干净的烟灰缸倒扣在用过的烟灰缸上。

（3）将两只烟灰缸一起放进托盘里，避免烟灰飞扬。

（4）再将上面的干净烟灰缸摆回餐桌上。

2）“以二换一”法

（1）托盘里放两只干净的烟灰缸，先将一只干净的烟灰缸放在脏烟灰缸边。

（2）将另外一只干净的烟灰缸倒扣在脏烟灰缸上一同取下，避免烟灰飞扬。

（3）再将先放的干净烟灰缸复位即可。

9. 撤换餐具

1）撤换次数

中餐零点餐厅撤换餐具的次数要看具体情况而定。

（1）带壳、带骨的菜肴，如盐水鸭、基围虾和螃蟹等菜肴用后需更换干净的骨碟。

（2）带糖醋、浓味汁的菜肴需更换骨碟。

（3）汤碗应用一次换一次。

（4）上名贵菜肴前应更换餐具。

（5）菜肴口味差异较大时应更换餐具。

（6）上甜品、水果前要更换餐具。

2）撤换方法

（1）在客人右边进行服务，左手托盘，右手先撤下用过的骨碟，然后送上干净的骨碟。

（2）从主宾开始顺时针方向绕台进行。

（3）个别客人没有用完的骨碟，可先送上一只干净的骨碟，再根据客人意见撤下前一只骨碟。

（4）托盘要稳，物品堆放要合理。

（5）尊重客人的习惯。

10. 结账

结账是餐厅对客服务的重要技能，其服务质最的高低对客人的心理影响很大，也直接关系到餐饮经营的成果。餐厅常见的结账方式主要有现金结账、信用卡结账、支票结账和签单结账四种。

1）现金结账

（1）当客人用餐完毕后示意结账时，服务员应立即到收银台取出账单，仔细核对，并用账单夹或收银盘递送账单给客人。

（2）不主动报账单总金额。

（3）客人付现金后，应礼貌致谢，并将现金用账单夹或收银盘送到收银台办理结账手续。然后将找回的零钱和发票用收银夹或收银盘送交客人，请客人当面点清。

（4）再次致谢。

2）信用卡结账

为了方便客人安全消费，饭店餐厅都接受各大银行的信用卡和借记卡的结账业务。

信用卡结账程序如下。

（1）当客人示意结账时，准备账单，仔细核对，用账单夹或收银盘递送账单给客人。

（2）确认客人使用的信用卡是本饭店接纳的，检查持卡人姓名、性别、信用卡有效期、持卡人本人身份证（需要时出示）等，并向客人致谢。

（3）将信用卡、身份证和账单递交收银台。

（4）收银员再次检查信用卡有效期、持卡人姓名、身份证，仔细核对信用卡公司的注销名册，确认无误后，填写信用卡表格，刷卡办理结账手续。计算机联网的信用卡结账系统，检查客人信用卡后，请客人输入信用卡密码，直接办理结账手续。如果客人的账单总数超过规定金额，则需要信用卡公司授权。如果是借记卡，直接请客人输入密码，办理结账手续（银行借记卡是卡里有钱，才能在餐厅消费，不可授权透支）。

（5）请客人确认账单金额，并在签购单持卡人签名处签名。

（6）核对客人签名是否与信用卡背后签名相同。

（7）将持卡人存根联、信用卡、身份证和发票交还客人。

（8）再次礼貌致谢。

3）支票结账

（1）客人示意结账时，服务员按规范将账单递给客人。

（2）核对支票有效期限，请客人出示有效证件，检查支票的有关印章、电脑密码等，请客人告知联络电话，并礼貌向客人致谢。

（3）送交收银员办理结账手续，如填写支票，记下客人的证件号码和联系电话。

（4）将支票存根、有关证件和发票送还客人。

（5）再次诚恳致谢。

4）签单结账

为了方便住店客人，饭店一般允许住店客人在餐厅以签单方

式结账。客人在办理入住手续后，饭店会给客人“欢迎卡”和钥匙。“欢迎卡”上写明到店和离店日期、房间号码，并请客人在“欢迎卡”上签名。客人每次到餐厅用完餐后，出示“欢迎卡”就可以签单结账，当客人离店时一并结算。

七、推销技巧

很多人觉得能不能留住客人的“腿”，关键看餐厅的饭菜是否色、香、味、意、养俱全，能不能吸引客人的“嘴”。但客人进入酒店后最先接触的是酒店的服务，是酒店的氛围。能否留住客人的“腿”和“嘴”，首先要看餐厅的服务是否留住客人的“心”。让食客对餐厅饭菜和服务都非常满意，同时餐厅又能实现利润最大化，这是餐饮老板和经理人梦寐以求的愿望。要想达到这种效果，前厅人员的营销服务至关重要。

（一）推销的基本技巧

1. 推销饭菜的基本技巧

当迎宾把客人引领到餐位上后，服务人员要主动向客人介绍当天供应菜式。此时，服务员应站在客人的右边，距离保持在0.5～1米之间，姿势端正，面带微笑，身体稍向前倾，留心听、认真记。在点菜的过程中要注意几点：第一、如果客人点的菜没有供应时，应先道歉：“对不起，今天生意特别好，××菜已经售完，您看××菜怎么样?”为客人推荐的菜肴应该与客人所点的类似，或者更有特色的菜品。第二、如果客人点了相同类型的菜，要提醒客人，另点其他菜式。第三、如果客人表示要赶时间，尽量建议客人点比较快的菜，不向客人推荐蒸、炸、酿的菜品。第四、客人点菜完毕后，要征求客人点菜的份量，然后向客人重复菜单，检查是否有听错或漏写的内容。没听清客人的话时要说“对不起，请您重复一遍好么?”说话时声音以客人能够听清为宜。

2. 推销酒水的基本技巧

在推销前，服务人员要牢记酒水的名称、产地、香型、价格、特色、功效等内容，回答客人疑问要准确、流利。含糊其词的回答，会使客人对餐厅所售酒水的价格、质量产生怀疑。在语言上也不允许用“差不多”、“也许”、“好像”等词语。例如在推销“××贡酒”时应该向客人推销：“先生，您真有眼光，××贡酒是我们餐厅目前销售最好的白酒之一，它之所以深受客人的欢迎，是因为制作贡酒所用的矿泉水来自当地一大奇观‘××泉’，××贡酒属于清香型酒，清香纯正，入口绵爽，风味独特，同时还是您馈赠亲朋好友的上好佳品，您选它我相信一定会令您满意的。”

3. 用餐中的推销技巧

绝大多数进入餐厅的客人对自己今天吃什么，没有一个准确的概念。一个优秀的服务人员在与客人短暂接触后，应能准确判断出自己接待客人的消费水平在一个什么样的档次，只有判断正确才能有针对性地给客人推销菜点和酒水。

“酒过三巡，菜过五味”，宴席随之会进入一个高潮。这时，服务员不失时机地推销酒店的菜品和酒水往往都能够获得成功。比如：“各位先生打扰一下，看到大家喝得这么高兴，同样我也感到很开心，只是现在酒已所剩不多，是否需要再来一瓶呢?”往往用餐客人中有人会随声附和“好，那就再来一瓶”，这样酒就很容易地推销出去了。

4. 菜上齐后的推销技巧

菜上齐后，首先要告诉客人：“各位打扰一下，您的菜已经上齐，请慢用。若还有其他的需要，我非常愿意为你效劳。”这样说有两层含义：一是要让客人清楚菜已上齐，看看与所点的菜是否一致。二是要提醒客人如果菜不够的话可以再加菜。

（二）对不同客人的推销

1. 对小朋友的推销技巧

小朋友到酒店就餐一般都是由父母带着，对于不是经常光顾餐厅的小朋友来说，对餐厅的一切都会感到新鲜。如果要问小朋友喜欢吃什么菜，他们一般都说不上来，但在挑选饮料上却恰恰相反。由于电视广告的作用，小朋友对饮料的种类如数家珍。在接待小朋友时，要考虑一下推销那种饮料才能让他们喜欢。可以这样说："小朋友，你好，阿姨给你介绍××牛奶果汁，非常可口，好喝，如果你喜欢的话告诉阿姨，阿姨帮你拿好吗?"

2. 对老年人的推销技巧

给老人推销菜品时要注意菜肴的营养结构，重点推荐含糖量低、易消化的食品或者软嫩不上牙齿的菜肴，如："您老不如品尝一下我们酒店的这一道菜，它的名字叫脆糖豆腐。这道菜的特点是吃起来像豆腐，但却是用蛋清等原料精制而成，入口滑嫩、味道鲜香、有丰富的营养价值，因其外形酷似豆腐，所以我们就把它称为'脆糖豆腐'。我相信一定会让您满意的，同时也祝您老福如东海，寿比南山。"

3. 对情侣的推销技巧

恋人去酒店用餐不是真的为吃菜肴，而是吃环境，浪漫的就餐氛围会吸引更多的情侣光顾。服务人员在工作中要留心观察，如果确定就餐的客人是情侣关系，在点菜时就可以推销一些有象征意义的菜，比如"拔丝香蕉"象征甜甜蜜蜜、如胶似漆等。同时服务人员可以针对男士要面子，愿意在女士面前显示自己的实力与大方，并且在消费时大都是男士掏钱的情况，可适当推销一些高档菜。

4. 对挑剔客人的推销技巧

在日常接待服务工作中，服务人员经常会碰到一些对餐厅"软件"和"硬件"评头论足的客人。对于爱挑毛病的客人，服务人员首先要以自己最大的耐心和热情来服务，对于客人所提意

见要做到“有则改之，无则加勉，不卑不亢，合理解答”。要尽可能顺着客人的意思去回答问题，在推销饭菜和酒水时要多征求客人的意见，如：“先生，不知您喜欢什么口味的菜，您不妨提示一下好么？我会最大限度地满足您的需求。”等，同时要切记，无论客人如何挑剔，都要以灿烂的微笑对待。

5. 对犹豫不决客人的推销技巧

有些客人在点菜时经常犹豫不决，不知道该点那道菜好。从性格上讲这种客人大部分属于“随波逐流”型，没有主见，容易受到别人观点左右。因此，面对这些客人，服务人员要把握现场气氛，准确地为客人推荐酒店的招牌菜、特色菜，并对所推荐的菜品加以讲解。一般这类客人很容易接受推荐的菜肴，很多情况是客人选了半天什么都没点，所点的全都是服务员推荐的。

6. 对消费水平一般客人的推销技巧

一般来说，工薪阶层客人的消费能力相对较弱。他们更注重饭菜的实惠，要求菜品价廉物美。在向这些客人推销菜品时，一定要掌握好尺度，要学会尊重他们，如果过分过多的推销高档食品会使他们觉得窘迫，很没面子，甚至会极大地刺伤客人的自尊心，容易使客人产生店大欺客的心理。所以在推销高档菜品、酒水时，要采取试探性的推销方法，如果客人坚持不接受，那么就需要服务人员在中、低档菜品、酒水上做文章。切记，消费水平不高的客人同样是酒店尊贵的客人，厚此薄彼会使这些客人永不回头。

（三）推销中的语言法则

1. 选择问法

例如：“您是要白酒还是要啤酒?”

2. 语言加法

即罗列菜肴的各种优点，例如：“这道菜不仅味道好原料也十分新鲜，含有多种营养还对虚火等症有辅助疗效。”

3. 语言减法

即说明假如现在不吃这道菜会怎样，例如："鮰鱼只有武汉一带的长江水域中才有，您如果现在不尝尝，回家后将很难有机会尝到了。"

4. 先抑后扬法

即先顺着宾客的意见然后再转折阐述。例如："这道菜确实比较名贵，但其原料在市场上价格就不低，成菜工艺也较为复杂，口味别具特色，您不妨一尝。"

5. 语言除法

即将一分菜的价格分为若干份，使其看来不贵。例如"××虽然要 30 元一份，但 6 个人平均下来不过 5 元钱，您只花 5 元钱就能品尝到正宗的××。"

6. 借人之口法

例如："客人们都反映我们这里的××做的很好，您愿意来一份吗?"或，"毛泽东曾赞誉过湖北的武昌鱼，您如果品尝一下一定会有同感。""这叫化鸡，当年乾隆下江南时吃过亦赞誉不止。"

7. 赞语法

例如："这鲍鱼炒饭是我们这里拿手招牌之一，您不妨试试。"

8. 亲近法

例如："您是老友，今晚我介绍一道菜给您，这是今天才买回来的。"

第三章　中餐服务程序及方法

餐厅接待服务是一项具体而且较为繁琐的工作，由于顾客用餐的方式、标准、规范等的不同，服务员在为顾客所要提供的服务形式和方法也应有所区别。餐饮服务员必须严格执行各种服务程序，做到布置规范化、操作程序化、服务标准化。以礼貌、热情、主动、周到的优质服务，使客人得到舒适和便利。本章将分别介绍几种不同形式餐厅接待服务方式。

一、零点餐厅服务

零点餐厅是指随到随吃、自行付款的餐厅。通常设置有大小不同的饭桌，以适应不同人数的客人需要。既可以随到随吃，也可预约定餐。经营方式是提供餐单，接受客人点菜，食品饮料服务到桌，最后凭点菜单结账。

（一）零点餐厅服务的特点

零点餐厅的主要任务是接待零星客人就餐。其特点是客人多而杂，人数不固定，口味需求不一，用餐时间交错，致使餐厅接待量不均衡，服务工作量较大，营业时间较长。所以，在服务上特别要求突出热情、周到、细致、体贴。服务员要有较全面的服务知识和熟练的服务技能，以适应和满足各种消费层次客人的需要。

（二）零点餐厅服务的程序

1. 餐前准备

餐厅服务员在营业前，岗前列队站好，由餐厅经理开例会。分配布置当日工作，按服务程序做好开餐前的准备工作，这是做好服务工作的开始曲。

1）环境准备

一要地面光。扫地，擦地板，打蜡或吸尘。二要四周洁。擦门窗玻璃、楼梯扶手，拂去墙壁、多宝桶、衣帽柜、装饰物等处灰尘。三要桌椅净。桌面无油腻、水迹，桌腿、椅背、椅腿擦净，并检查有无松动、坏损，若有应及时修补。四要打扫工作台。工作台应干燥、清洁，无灰尘、油污。整个餐厅窗明几净，整洁明亮。五要调好室内灯光。六要摆好室内屏风、装饰物等。七要根据需要做好节假日、喜宴的店堂美化工作。

2）物品准备

（1）餐具、用具准备：根据餐厅类别，将所需餐具、用具消毒后叠放在备餐间或备餐桌上。所需餐具有：餐碟、味碟、小汤碗、小汤匙、筷子等。所需用具有：台布、餐巾、小毛巾、花瓶、调料壶、牙签筒、烟灰缸、冰桶、洗手盅等。所需酒具有水杯、葡萄酒杯、烈性酒杯等。

（2）服务用品准备：如各种托盘、开瓶工具、餐巾、牙签等。

（3）酒水饮料：准备好供应的酒水、饮料、茶叶、开水、冰块等。

（4）当日菜单准备：在开业前，应熟悉当日菜单、品种、价格、主料、辅料。要知道当天推销的新品种和受季节变化不供应的品种。

3）心理准备

在接待服务中，餐厅服务员要做好应酬各种情况的心理准备。俗话说：店门一开，八方客来。来餐厅用餐各种各样的人都有，由于他们年龄、职业、身份、地区、性别、国籍不同，因此用餐目的、标准及要求也各不相同，餐厅服务员要能做到眼观六路、耳听八方。处处留心，时时细心、事事精心，对顾客的眼神、表情、举止、动作要善于观察和判断。吃便餐的客人需要方

便、迅速上菜。吃快餐的客人需要菜品丰盛、快捷。改善生活的客人需要讲究风味，菜品高质量。聚餐的客人需要愉快的环境，当好服务参谋。品尝风味客人需要正宗的风味、细致的服务。宴请的宾客需要突出主人热情、好客氛围。旅游客人需要品尝风味，提供特色。年长客人需要周围安静，饮食清淡，服务周到。残疾客人需要受人尊重，耐心服务，体贴入微。

餐厅服务员对各类宾客多种用餐要求要有心理准备，要因人而异地服务，掌握好尺度，使服务接待工作恰到好处。

4）仪表仪容准备

餐厅服务员仪表仪容总的要求是端庄典雅。形貌庄重大方，给人以亲切、可信赖的印象。仪容要求是适度、美观、容光焕发、精神振作。女餐厅服务员应淡妆上岗。各种装饰品一般不用，用则求简。

餐厅服务员上岗要精神饱满，注意力集中，面带微笑，体态高雅，举止庄重，落落大方。上岗前，餐厅服务员要面对镜子自我检查一下是否合乎要求，或餐厅服务员双方相互检查，相互纠正，以最佳的精神状态做好开业前的准备。

5）服装发型和个人卫生准备

餐厅服务员上岗，必须按规定着装。左前胸佩戴标牌。工作服整齐清洁，纽扣齐全，平整笔挺。衬衣一般系裤内或裙内，领带、领结符合规定。做到无脏、无皱、无破损。

2. 餐中服务

1）迎宾引领

（1）微笑问候。客人进入餐厅时，要有专职的迎宾员或餐厅经理站在餐厅门口热情迎接，礼貌问候。常说：“您好！欢迎您的光临！”“您好！欢迎您，您一共几位？”“您好！请您随我来。”等等。迎宾要面带微笑，真诚热情，目光正视，使宾客一进门就留下一个美好的印象。

(2) 主动引领。迎宾员问候接待宾客后，根据客人的人数或要求，将其引领到合适的位置。

(3) 为客人拉椅让座。拉椅时，餐厅服务员要用双手握住椅背，将椅向后退一步。请客人走到桌前，再将椅推回原处，并招呼客人请入座，以示对客人的尊敬和礼貌。

(4) 递送菜单。宾客入座后，把菜单呈给客人，给客人5～10分钟选菜的时间。

(5) 斟茶送水。根据季节变化，餐厅服务员主动为宾客送热(冷)毛巾，介绍茶的品种，按客人点的品种沏好茶，并为在座的每一位客人斟茶。斟茶先从主宾开始，有老人的情况下，先由长辈开始。斟茶不要太满，七成为宜。

2) 订菜和酒水

订菜服务是零点服务的中心环节，也是体现餐厅服务员服务技能和销售技能的重要时机。

(1) 餐厅服务员准备好订菜的本和笔。目前酒楼（饭店）餐饮服务员都用无炭复写纸为客人订菜，圆珠笔要能书写流利。

(2) 订菜时餐厅服务员的位置。餐厅服务员为客人订菜时，应站在点菜客人的左后侧。站立姿势端正，手持本和笔，身体稍前倾，显示出谦恭的态度，随时听候客人的吩咐。

(3) 订菜的方法。了解客人口味及饮食需求。通过观察客人的言谈举止、年龄和国籍获得信息，同时掌握客源饮食习惯和菜肴知识，便于做好建议性销售。如香港人喜爱喝煲汤和清淡的菜肴。日本客人喜食麻婆豆腐、水鱼、榨菜银芽炒肉丝、刺身类菜肴、河豚鱼、蘑菇和汤面等。美国客人偏爱鲜嫩、清淡、爽口和咸中带甜的菜肴。印度客人不食牛肉，许多人爱食素。非洲来宾爱食用猪肉、牛肉和鸡肉等，不爱海鲜。欧美客人一般不食动物内脏、狗肉、鸽子肉和蛇肉等。伊斯兰教徒戒猪肉。佛教徒只吃素食。节食的客人喜食低热量、低脂肪的食品等。

餐厅服务员要对客人所点菜肴做出回答，说“好”或“是”，表示已做好记录。餐厅服务员为客人订菜时要适时向客人介绍菜肴的特点，根据客人人数介绍菜肴数量，并认真回答客人的询问。客人订完菜后，要主动重复客人所订菜肴的名称和数量，然后向客人表示感谢，请客人稍等。

（4）订酒和饮料。餐厅服务员应主动向客人介绍本餐厅经营的各种酒水饮料，认真记录客人所订的酒水饮料名称。如果菜单上有酒水饮料单的可请客人看，然后再做决定。订菜和订酒后，餐厅服务员要向客人主动重述客人所订菜肴和酒水饮料的名称和数量，同时，也要将客人的各种要求重复一遍。

3）传递菜肴订单

客人订菜后，餐厅服务员要将订菜单分别送到厨房、吧台和账台。送到厨房的一联要根据客人订餐情况分别准确地送到冷菜间、热菜间和面点间，以便厨师照单准备。目前许多餐饮企业为了防止厨房出菜上错桌，大都采用在传菜单上夹夹子的做法。餐厅服务员将特制的夹子夹在传菜单上，厨师把菜做好后将夹子夹在盘边。当然每个夹子上都写有客人所在餐桌的号码。传菜员将菜传到桌旁，将夹子取下，把菜盘送到餐桌上。

4）上饮料和上菜服务

（1）上酒水饮料。首先根据客人所订酒水的品种，送上合适的杯具，酒杯一般放在水杯的右侧。再取来客人所订酒水，当着客人的面示瓶、开瓶。开瓶的操作要迅速安全。同时不要发出不必要的响声。酒品开瓶后，餐厅服务员应立刻为客人斟倒第一杯酒，斟酒后将酒瓶放在餐桌的适当位置，随手撤下斟完的酒瓶，为上菜做好准备。

（2）上菜服务。上菜服务最重要的一点是要保证菜肴应有的温度，中餐上菜的服务顺序是冷菜先上，接着上热菜、主食、汤，最后上餐后点心、水果等。具体要求有以下几点：

①餐厅服务员每上一道菜都要及时报菜名。如果是风味菜肴，还要介绍口味和吃法，以增加客人的兴趣。

②餐厅服务员在上菜时，动作要轻稳，注意不要将汤汁洒在餐台上，更不可洒在客人的衣服上。如果餐桌上已摆满了菜盘，餐厅服务员可先整理一下台面，然后再上菜。上菜时，要使用服务敬语提醒客人，防止出现意外。

③上有配食佐料的菜肴时，应将主菜与配汁同时上桌，或者是先上佐料再上主菜。

④掌握好上菜的节奏。上菜的顺序要正确，上菜的速度不一定是越快越好。当餐厅服务员为客人上第一道菜时，要主动对客人讲："对不起，让您久等了！"上完最后一道菜时也应该提醒客人："您的菜上齐了，请慢用！"等服务敬语，让客人心中有数。另外，上主食和汤的时间要视客人用餐情况和要求而定。

5）用餐服务

菜上桌后，客人在用餐时，餐厅服务员应该不断地主动为客人服务，来体现其良好的服务素质。

此时，餐厅服务员应该在所负责的餐台附近巡视，及时发现客人的需求。客人盘中有了骨、刺等马上主动上前更换餐碟。客人烟灰缸中有了烟头应立即更换干净的烟灰缸。客人的杯中酒没有了，马上为客人添加。在规定的时间内，当发现客人所选菜品没有上齐，要立即与传菜员联系，尽快上菜。主动为客人分让主食和分汤。客人食用海鲜类菜肴时，及时送上洗手盅和小毛巾或餐巾纸。随时注意餐台台面的清洁工作。

3. 结束工作

1）结账收款

客人用餐后期，餐厅服务员应适时主动地向客人介绍餐后甜食和水果。并提供快捷的服务，餐厅服务员可在客人享用水果时准备好客人的账单，并核对有无差错。当客人提出结账时，即可

马上送上，并礼貌地小声告诉客人应付金额。然后依据客人的付款方式正确地为客人结账。

2）送客

当客人用餐完全结束后，餐厅服务员要为客人续添茶水，并送上小毛巾，当宾客欲起身离开时，餐厅服务员要主动上前协助拉椅，并提醒客人带好随身的物品，热情礼貌地向客人告别，并欢迎客人再次光临。

二、团体餐服务

团体指一个具有一定人数的集体。团体餐指一种按固定就餐标准、就餐规格、定时用餐的就餐形式。适用于旅游团体和国际、国内学术讨论会、科技交流会、贸易洽谈会、订货会等各种会议。因此，又将团体包餐称为集体包餐。

（一）团体餐服务的特点

团体餐的就餐形式多样，有圆桌聚餐式、分饭包餐式等。不同的团体餐，其标准不同，档次不同，人数不等，就餐方式不同。因此，形成了菜肴数量的丰俭不同，菜肴品种的档次不同，因而为其提供的服务方式也不同。

团体餐与零餐相比，除了有着以上区别外，就服务而言，又有着较为突出的特点，即：每一个团体包餐的用餐人数固定。用餐标准固定。开餐桌数固定。开餐时间统一。菜肴统一。用餐速度较快。就餐顾客易形成统一意见并易配合服务。

（二）团体餐服务的程序

根据不同的团体餐的就餐形式，餐厅服务工作应采取不同的方式。如接待使用圆桌、选用聚会式就餐方式的团体餐，餐厅服务应提供具有一定面积的就餐场地、设备及相应数量的服务人员。另一种是份饭式的团体包餐如盒餐或盘餐。这种包餐一般是凭券领取，一人一份，标准统一，食品统一，比较简单。

1. 团体包餐的服务工作应做到六掌握

1）掌握包餐标准

无论是 20 人、50 人、100 人还是更多人的团体包餐，一般都是标准统一。因此，服务员在开餐前首先要了解团体包餐的标准，按标准为客人准备菜单（食单、菜单的内容要严格执行标准规定，并适合于包餐人的饮食习惯）。了解货源情况，使菜肴安排得合理，做到既要保证荤素搭配，又要注意营养丰富 。无论是每日两餐或三餐的菜肴品种，应尽量做到不重样，如果是一连几天的包餐，更应将菜单调剂安排好，做到餐餐有新意，使客人进餐后感到舒适味美。拟订菜单时，要与包餐主办单位负责人取得联系，经商定后通知各个生产部门并取得配合，菜肴品种、档次及数量根据标准确定。

2）掌握就餐人数

团体包餐的人数较为固定，服务员应按其包餐人数提供大小适当的就餐环境，同时安排好就餐所需桌椅及各种餐饮用具。

（1）集体聚餐式的包餐，可根据其包餐人数安排桌数，每桌可坐 8 人、10 人或 12 人，按每桌就餐人数摆放好餐饮用具，如：餐碟、餐勺、筷子及公用菜碟、菜勺、筷子、牙签等，同时要备足更换用的餐饮用具。

（2）份饭式的包餐，可根据其包餐标准、人数，准备好盛装器皿及各种食品，按规格、数量的要求均分装好，以保证准时迅速开饭。这种包餐的盛装器皿大致有两种，一种是套餐盘，另一种是快餐盒。无论是哪一种，所装食品的种类及数量都应是相同相等的。

3）掌握就餐方位

每一包餐团体的用餐方位在开餐前一定要落实，服务人员一定要做到心中有数。餐厅有大有小，团体包餐人数有多有少，如果一个餐厅同时接待几个包餐团体时，一定要注意按事先安排好

的方位将每一团体引领到其座位上，以避免出现错位现象。

4）掌握包餐时间

掌握包餐时间的关键有三点：一是掌握包餐的开餐时间，以便准时开餐。二是掌握包餐团体的用餐时间要求，以便服务人员在规定的时间内完成好各项服务，上齐各种菜肴食品。三是掌握好开餐、用餐时间要求，合理安排服务，提高劳动效率。

5）掌握包餐性质

包餐有会议包餐，会议又分学术会、研究会、商业洽谈会等。团体包餐又包括旅游团包餐、访问团包餐、考察团包餐等。包餐人员又有国内外之分。由于包餐性质的不同，前来就餐的人员构成也不相同，所以服务人员要做到了解包餐顾客的国籍、身份、民族及宗教信仰，使餐间服务准确无误。了解包餐顾客的特殊需求及饮食禁忌，把服务工作做到细微之处。

6）掌握包餐顾客的特殊需要

团体包餐一般人数较多，而且有些包餐团体包餐的时间也比较长，在包餐过程中，难免会有一些顾客需要特殊照顾，餐厅服务人员就应灵活服务。如对身体不舒服的顾客，应及时让厨房另做病号饭。对因故不能准时来餐厅就餐的顾客，应留餐。

2. 早餐服务程序

团体包餐的早餐服务程序与午、晚餐不同，它在摆台及食品种类方面都比午、晚餐简单，因而服务程序也较为简单，主要应掌握以下环节。

(1) 服务员根据包餐人数整理布置好餐厅，配备好相应的就餐桌椅，并在餐台上摆放台签，备齐各种物品，了解当天包餐供应的食品品种，配制好所需的各种佐料，整理好个人仪容。

(2) 客人用餐前，摆齐早餐所需的各种餐饮用具和佐料，早餐用具有：碟、碗、勺、筷子、茶具、餐巾（纸巾）、小毛巾（一般的早餐不配酒杯），佐料是指各种小菜。

(3) 恭候宾客，引客入座。恭候宾客，做到客人一到立即有人提供引导服务，及时准确地将客人引导到为其指定的座席上，便于顺利开餐。

(4) 及时开餐，送餐上桌，合理摆放，按量供应。早餐包餐，往往人齐一桌开餐一桌，服务员按开餐人数，及时将准备好的早餐送至餐台上，并按食品内容的不同合理摆放。按人定量的食品，要保证供应数量。

(5) 递送茶水、毛巾。一般的早餐用餐时间较短，因此当各种食品上齐后，应将茶水及毛巾送至客人面前。

(6) 以礼相送，收拾餐台。早餐客人用餐后往往是分散离台，这时服务员应随时送客，说相送语，以示服务热情。待客人全部离开餐台后，方可撤台。

(7) 核对就餐人数。早餐结束后，汇总就餐人数，为结账做好准备工作。

3. 午、晚餐服务程序

餐饮行业通常将午、晚餐叫做正餐。团体午、晚餐的包餐与早餐相比，无论是菜肴食品的种类还是数量，都更为丰富多彩。因此服务程序也复杂得多。

1) 核对菜单

团体包餐的菜单一般都是提前拟定好。每次开餐前，服务员都要将本餐的菜单与台号、包餐单位、桌数、人数进行核对，做到准确无误。同时，将菜单上所安排的菜肴食品与有关部门进行核对，如有错误及时更正，并告诉包餐单位，说明更改原因。

2) 布置好餐厅

根据包餐团体的数量，分配布置好每一团体的就餐位置，并配好必要的标志及装饰（桌号牌、席称牌）等。同时大餐厅可写出告示牌，放在客人进口处，以便客人辨认自己就餐方位。

3）摆好餐台

由于包餐标准不同，包餐菜肴的档次、品种等也都不同，因此，摆放的餐饮用具就要有所区别。

便餐包餐：便餐包餐的档次较低，菜肴安排一般是四道或六道热菜，一个汤菜，不设冷荤，同时主食供应量较大而丰富。便餐包餐的餐具应配餐碟、汤碗、汤勺、筷子、牙签、调味碟、烟灰缸、两套公用餐具。不摆酒水杯。餐后，为每位宾客送一杯热茶及一条毛巾。

中档标准包餐：中档标准包餐的菜肴档次要高些，菜肴品种也较为丰富。这种包餐菜肴的内容一般是大冷盘一个或四个独拼冷菜、六至八道热菜，一个汤菜。中档标准包餐餐具配用除了与便餐的相同外，应加摆水杯一道，因午餐应配有各种饮料，晚餐可同时提供啤酒。同时，根据菜肴内容，准备好餐间更换所需的餐碟。

宴会型包餐：宴会型包餐属高档次包餐，摆台时应视同宴会摆台的规格，餐具的配用应视包餐时间而定（见宴会摆台）。一般是，午餐摆水杯、红酒杯，晚餐加摆白酒杯。但是，无论午餐或晚餐，所用酒具类别应以客人需要为准。

4）备好食品、酒水、饮料

中档标准包餐，食品、饮料准备的内容是：首先将包餐所配用的酒水、饮料的瓶罐擦净备好待用。冷盘可在开餐前5分钟摆放于摆好餐具的餐台上，热菜则在客人就餐后依次上桌。酒水饮料的开启应在客人陆续就位时进行，不可过早启封，以免影响其质量、效果。主食可自取的，用盘装好上桌，如果是米饭面条等，则应由服务员分盛后，一一递与客人。汤上桌后，由客人用汤碗自盛。酒水饮料则由服务员征询顾客同意后为顾客斟上。餐前、餐后应备有茶水及毛巾。

宴会包餐食品饮料的准备内容是：将酒水饮料瓶罐擦净备好

待用。冷盘应等客人到齐后方可摆放，同时，将客人选用的白酒、红酒开启并斟入杯中，饮料也要在客人到齐后开启。热菜在客人开餐后，按就餐速度掌握上热菜的速度。

午、晚餐所需的各种随菜调料、佐料，应在客人到来之前准备完毕，并分装待用。

5）恭候宾客，待客入座

一切准备工作应在预定开餐时间前 5 分钟内做完。然后，服务员应按各自的工作岗位站立就位，恭候宾客到来。当客人来到餐厅后，服务员要主动上前询问并准确迅速地将客人引到准备好的座位上，为顺利开餐做好准备，避免出现客人坐错位的尴尬局面。

6）清点人数，准时开餐

负责团体包餐的服务员，在开餐前做好核对就座人数，做到心中有数。客人到齐后应迅速通知厨房准备起菜。与此同时，组织好前台及时开餐。如规定的开餐时间已到，而个别顾客未到，服务员应主动征求主办单位的意见，在得到主办单位许可后方可开餐。

7）看台、上菜，专人负责

午、晚餐包餐服务，应设有专门看台的服务员，以保证及时为顾客提供有关方面的服务，如斟酒、更换餐用具、递送菜肴食品、及时整理餐台，并做到随时掌握客人的需要及进餐速度，以使服务工作更加完善。

8）清点酒水饮料，结清账目

当本餐的各种菜肴食品上齐后，应告知包餐主办单位的负责人，使之心中有数，同时将本餐所用的各种酒水、饮料进行整理清点，并一一上账。

团体包餐的结账方式与其他形式就餐的结账方式不同。一般会议包餐，餐毕将其用餐账单整理好后请大会秘书处的负责人签

字并交至收银台。如使用餐券用餐的，则应将餐券整理、清点、汇总登记、封包后交收银台。旅游团队包餐，餐毕将其用餐账单整理好后请订餐单位的陪同人员或随团的地方负责人签字并交至收银台，收银台核对无误后转入该旅行社在饭店所设的总账中，以备定期的统一结账。总之，无论是以哪种签单方式，看台服务员在结账时应注意：物品上账清楚，数量准确，结账及时，不留单，不压单。以便及时汇总结账，防止出现错单、丢单。

9）礼貌送客

客人用餐完毕，服务员要站立恭候，随时送客。顾客离席后，要及时整理餐台，检查是否有遗留物或丢失物品，一经发现上述问题，做到及时、妥善处理。

10）清理餐台

顾客离开餐台后，应及时将餐台上的餐饮用具清理干净。台面撤净后换铺台布，整理清扫餐厅卫生，为下一餐工作打下一个良好的基础。

午、晚餐包餐服务程序应区别于散客服务。团体包餐整体强，因此，服务工作也应突出整体性。这可通过导餐服务来实现。负责导餐服务的服务员应做到：了解餐厅的整体结构及概况。了解餐厅的历史及名人光顾史。了解餐厅座落的地理位置及交通概况。了解餐厅经营的菜肴风味及历史典故。了解餐厅技术力量的分布情况及名厨、名师的特长。了解餐厅经营的特点、特色。熟悉上菜点的顺序。熟悉特殊菜肴的进餐方法。熟悉典型代表菜肴的制作方法（能讲出制作过程，及营养成分）。由于对以上情况的了解，服务员可根据不同性质的包餐团体采用有针对性的开餐形式及选用适当的方法引导进餐，使团体包餐的客人通过这些服务既享受了美味佳肴，又丰富了有关知识，从而使团体包餐服务顺利进行并有利于提高本餐厅的声誉。

三、中餐宴会服务

宴会是为了表示欢迎、答谢、祝贺、喜庆等而举行的一种隆重的、正式的餐饮活动。因此对服务质量的要求甚高，服务员须认真对待。

（一）宴会的种类和特点

1. 宴会的种类

按规格分，有国宴、正式宴会和便宴。按菜点性质、规格、标准分，有高档宴会、普通宴会、素食宴会、清真宴会等。按进餐形式分，有立式宴会和坐式宴会。按礼仪形式分，有欢迎宴会、答谢宴会和告别宴会。按餐别分，有中餐宴会、西餐宴会、冷餐酒会和鸡尾酒会等。

2. 宴会的特点

宴会与一般就餐在菜点和饮料上没有本质区别，但在菜点的品种和质量上，服务程序和内容上存在着差异。宴会的主要特点如下：

（1）要根据主办人的要求，预先拟定计划，对宴会进行安排。

（2）要根据宴会设计师的要求，对环境进行精心设计和布置，并体现出隆重、高雅、舒适、整洁、热烈的气氛。

（3）接待服务讲究，有规定的仪式和礼节。

（4）菜肴有一定的数量和质量要求。

（5）主办人须事先预定。

（二）中餐宴会服务程序

1. 餐前准备

（1）参加班前会，了解宴会的具体任务，使服务工作做到“九知”、“四了解”。“九知”即知出席宴会人数、桌数、主办单位、邀请对象、知宾主身份（主办主人）、知宴会的标准及开宴

时间、菜式品种、出菜顺序、收费办法。“四了解”即了解客人的宗教信仰、风俗习惯，了解客人的生活忌讳。了解宾客的特殊需要，了解会议、客房的安排等。

（2）做好准备工作，熟悉菜单，计算餐具的用量，备足酒水饮料，准备特色佐料。选配器皿、用具，餐具要备用 2/10。酒水按要求擦干净在工作台摆放整齐。根据宴会的类别、档次进行合理布置，确保灯光、室温、音响、家具、设施完好。搞好宴会厅的卫生，按摆台标准摆好餐台，做好摆台后检查，要摆放整齐、符合要求。

（3）进行自查，检查个人仪表仪容，复查餐台、台布、台面餐具、各种调味品、烟缸、牙签等放置是否齐全整洁、符合要求，椅子与所铺的席位是否对应等。菜单、托盘、备用餐具、小毛巾、工作台内储存物品等是否齐全、清洁。接受领班检查。

（4）宴会开始前 8 分钟，按要求摆上冷盘。若知宴会酒水，也提前 5 分钟，斟上红酒和白酒（按斟酒要求）。准备就绪后，开餐前 30 分钟，站立在餐厅门口，迎候宾客。

2. 餐中服务

（1）迎客人座。客人进入餐厅，迎宾员按迎宾规范进行服务，领至宴会厅，值台员应面带微笑，热情迎接，躬身行礼，问好：“您好，欢迎光临。”主动接挂衣物，“请将衣物给我，我为你保管，”挂衣时，应握衣领，避免衣袋里物品滑出或碰坏。热情地为客人拉椅让座（将椅子拉开，当客人坐下时，用膝盖顶一下椅背，双手同时送一下，让客人坐在离桌子合适的距离 10～15 厘米为宜），并用手势示意：“您请坐。”

（2）当宾客坐好后，可致开场白。站在副主人处，面带微笑至所有宾客：“各位先生、小姐（领导）：中午（晚上）好，欢迎光临本店，我是×号服务员，今天由我为诸位服务，祝大家就餐愉快，谢谢！”

(3) 撤花瓶（席位签），为客人铺餐巾、去筷子套，从主宾右侧开始顺时针转，撤去冷菜的保鲜膜（用服务夹操作）。送香巾，席间送香巾三次，客人入座后一次，上完热菜后一次，客人用餐完毕再送一次，（上特殊的手剥菜时，应再跟一次），并及时收回。送香巾时，要从客人右侧提供服务，并说："请用香巾。"斟茶，斟七八成即可，为宾客斟茶时，不得用手触摸杯口。

(4) 斟酒服务：按斟酒服务规范操作，第一次斟倒时，用托盘斟酒，席间服务时可用徒手斟酒。开餐前若已斟上红酒和白酒，则从主宾开始斟倒饮料，征求客人意见："请问您喜欢用哪种饮料?"宴会若未提前定好酒水，客人入座后，应先问酒："请问今天用什么酒，我们这有……"客人选定后，按规范进行操作。宴会过程中，应注意随时添酒，不使杯空。

(5) 中餐宴会服务程序的上菜服务：依菜单顺序上菜，按上菜、分菜的规范进行上菜、分菜。上菜时，每道菜都要报菜名，并做适当介绍，特色菜要重点介绍："各位来宾，这是本店特色菜××，请品尝，"如客人表现出对此菜的较大兴趣，可适当介绍此菜的特点。放菜时要轻，有造型的菜注意看面朝向主宾。要掌握好上菜的时机，快慢要适当。菜上齐后，视情况可轻声告诉主人，也可说："您的菜已上齐了!"

(6) 分菜时，可用转台式分菜、勺式分菜和工作台分菜几种方式结合起来服务（宴会服务中，要将 1/3 的菜进行分派）。

(7) 席间服务：要做到一快，服务快。三轻，走路轻、说话轻、操作轻。四勤，勤问斟、勤换烟缸（不超过三个烟头）、勤换餐碟（不超过 1/3 杂物时）。

当宾客吸烟时，立即上前站在宾客右侧为其点烟，并说："您请。"撤换烟缸时，把干净的烟缸倒扣在用过的烟缸上，一起撤下放进托盘，然后再把干净的烟缸摆回餐桌。换碟时，服务员用右手从主宾的右边依次撤去同时换上干净的碟，并用礼貌用语

（伸手示意）：“打扰一下，给您换一下骨碟可以吗?”当客人帮着拿骨碟（及提供了帮助）时应说声：“谢谢。”

（8）宾客席间离座，应主动帮助拉椅、整理餐巾。待宾客回座时应重新拉椅、落餐巾。宾客祝酒时，服务员应立即上前将椅子向外稍拉，坐下时向里稍推，以方便宾客站立和入座。服务中要保持转台、餐台的整洁。宴会服务中，服务员要按规定姿势站立于离客人桌面1.5米处，应用眼光注视全部客人的情况，出现问题及时处理。

（9）根据客人要求上饭、面点、汤，要先分汤，再将面点规整的摆上转台。上水果前，撤去所有餐具，换上干净盘子，视情况摆上刀具，端上水果，并说：“水果拼盘，请慢用。”整个宴会服务过程，值台员必须坚守岗位。

3. 餐中服务注意事项

（1）宴会服务中，两个服务员服务时，不应在宾客的左右同时服务，也严禁左右开弓。要及时调换碰脏的餐具、失落的刀、筷等。服务过程中，要微笑服务，运用技巧全方位服务，每进行一道服务必须说：“您请。”当某个客人需要打电话时应主动领其至电话旁，当客人上卫生间，主动领其到卫生间前。当客人特别喜欢吃某道菜时，应多给他分几次。在服务过程中，如不小心将客人酒杯或茶杯打翻，应马上道歉：“非常抱歉，不好意思。”将酒具或茶具扶起，给客人重新换个酒杯或茶杯，并斟上酒水或茶水，然后将溢湿的桌面垫上香巾或口布。若汤汁等洒在客人身上应马上道歉：“非常抱歉，这是我工作失误，不好意思，我帮您擦一下吧。”

（2）中餐宴会服务程序的服务过程中应主动灵活，若客人唱歌，应马上递话筒，说：“您请。”积极为客人点歌。若客人特别喜欢吃×道菜，而此菜品已吃完时，征询客人意见是否需要再加一道。因客人比较集中，菜上得慢一些时，给宾客解释：“非常

抱歉，因今天客人比较集中，菜上得慢了一些，请您原谅。”而等菜上来之后：“非常抱歉，让你久等了。”当客人对您这道菜品称赞时，应主动说：“谢谢您的夸奖，欢迎您下次来时，再点这道菜。”零点服务同样注意以上事项。

4. 餐后服务

（1）客人用餐完毕，送上香巾，并征求客人意见（同零点服务亦同），对宾客提出的意见要虚心接受，记录清楚，并感谢：“非常感谢您的宝贵意见。”为客人拉开座椅让路，递送衣帽、提包，在客人穿衣时主动配合协助。送客道别（按送客服务规范进行）。

（2）收台工作：客人离开后，要及时翻台。收台时，按收台顺序依次先收玻璃器皿、银器、口布、毛巾、烟缸，然后依次收去桌上的餐具。整理清洁宴会厅，使其恢复原样。

四、针对性服务及常见失误的处理

餐厅每日要为各种各样的客人提供餐饮服务，服务人员要想做好服务工作，保证各类客人对服务工作的满意，就必须了解客人的心理活动和特点，了解客人的有关风俗习惯和生活特点，以便为他们提供有针对性的优质服务。同时，服务员在工作中可能会遇到这样那样的问题，能否灵活应变地处理，将关系到客人对服务工作的满意程度，服务员应从方便客人的角度出发，本着让客人高兴而来、满意而去的原则，处理好工作中遇到的各种问题。

（一）特殊客人的服务

1. 伤残客人

对伤残客人进行服务时，服务员千万不要以奇异的目光去看他们或在背后议论他们，更不能讥笑他们。因为他们对自己的缺陷十分敏感。因此，服务员对他们要从尊重、关心、照顾、体贴

的角度出发，热情而又周到地去帮助他们，使他们感到对他们的帮助是服务而不是同情。

服务中，服务员要尽力照顾到他们的不便之处，使他们感到方便。如一个双目失明的客人，点菜时应读菜单给他听，送上食物时应告诉他食物的位置，递给他必要的餐具，并主动问他还需要什么帮助。对手、脚有残疾的客人，引座时可引他到角落，使残疾部位靠墙，让人不易看出他是一个残疾者。

2. 儿童

对儿童进行服务时，服务员要根据儿童好动、好奇、缺乏耐心的特点，做到耐心、周到地服务，使他们感到亲切温暖。

服务中，服务员要为儿童摆放特制的高脚椅，当小孩在高椅上坐定后，可以把一些吸引他注意力的东西给他玩，但不要让他玩餐桌上的餐、酒具及餐刀等。开餐后要尽快把他们最喜爱的食品拿给他们，给小孩上饮料时要用矮杯子和弯吸管。

3. 老年人

对老年人进行服务时，服务员要根据老年人一般体弱、行动不便、喜欢吃比较软的菜肴或食品的特点，做到主动优先，使他们感到亲切温暖。

（二）常见失误的处理

1. 服务员由于工作不慎，将汤、菜汁洒在客人衣服上时如何处理

当服务员不小心，将汤、菜汁洒在客人衣服上时，首先要诚恳地向客人道歉，并立即找一块干净的湿毛巾为客人擦拭污迹（如是女客人，最好由女服务员为其擦拭），擦拭后根据其效果和客人的态度，决定是否为客人去洗涤，一般小面积的污迹或较清淡的汤汁可以擦掉，大面积的污迹或是油脂较浓的汤汁很难擦净，此时餐厅领班或主管应立即请客人将衣服换下，免费为客人洗干净，衣服洗好之后，应由服务员带着餐厅经理的道歉信函，

专程将衣服送还给客人，以求得客人的谅解。

2. 结账时客人反映账单价格不对时如何处理

客人在结账时认为结算的价钱有出入时，应根据产生出入的原因而采取不同的方法处理。如果是服务员在为客人点菜时对有些菜肴的价格解释不够清楚，或者是客人点菜时不看菜单，结账时认为价格有出入，这种情况服务员应拿来菜单耐心向客人解释，求得客人的谅解，如果客人坚持是错账的话，应由餐厅经理出面解决。如果是上菜时由于工作忙而该上的菜没有上，客人当时也不说，等到结账时提出价格不对，或者是服务员在结账之前没有认真核对客人的账单，收款员在开账单时出现了差错，这种情况服务员应向客人道歉，收回账单，减去没上的菜价或纠正出现的差错后再结账。如果是客人自己计算有误，服务员也要耐心地向客人作解释，必要时拿来菜单和客人一起核对，不要有任何不耐烦或不满的表示。总之，在出现错账的情况，解决时都要由餐厅经理出面，减价、改价必须由经理认可。

3. 客人发现菜饭中有异物时如何处理

当客人发现菜饭中有异物时，服务员应首先向客人表示歉意，然后将客人已经上桌的饭菜不论其价格高低立刻撤下来，仔细分辨是什么东西，经分辨认定是异物后，要立刻为客人重新做一份新的饭菜，或者征求客人的意见换一款与之相近的菜肴，同时再次向客人表示歉意。

4. 客人在餐厅醉酒时如何处理

当客人在餐厅醉酒时，服务员要有礼貌地谢绝他有其他要求的服务，直至鉴别出该客人已恢复较好的状态，或给他介绍一些不含酒精的饮料，如：咖啡、果汁等。如有客人在餐厅醉酒闹事，可以平静地解决问题，一旦解决不了，应马上告知领导，同时主动送上热茶、香巾，如有呕吐，要及时清理污物。总之，醉酒情况的处理要从关心爱护客人出发，使用礼貌的、容易让客人

接受的服务语言，采取合适的方法，是可以收到良好效果的。

5. 客人在餐厅损坏餐具时如何处理

当客人在餐厅损坏餐具时，服务员应首先表示关心和同情，询问客人是否被碰伤或被扎伤，同时应立即将已经破碎的餐饮用具清理收拾干净，然后为客人换上干净的餐具，请客人继续用餐。在客人用餐完毕结账时，婉言向客人收取赔偿费。

第四章 酒水知识

俗话说："无酒不成礼，无酒不成席。"可见酒水和我们饮食生活息息相关，酒文化是我国传统饮食文化的重要组成部分。作为一名餐饮服务人员了解一些酒水知识是做好饮食服务工作的前提条件。

本章主要向大家介绍一些酒水的常识及酒水服务的基本礼仪。

一、饮料的分类

饮料一般可分为含酒精饮料和无酒精饮料，无酒精饮料又称为软饮料。我们这里所说的饮料主要是指软饮料。

（一）酒精饮料

酒精饮料系指供人们饮用且乙醇（酒精）含量在百分之0.5～65（v/v)的饮料。酒精饮料是一种能使人兴奋，麻醉，并带有刺激性的特殊饮料。酒的种类五花八门，分类方法众多，一般按酿造方法可以分为发酵酒、蒸馏酒及配制酒。

1. 蒸馏酒

蒸馏酒是乙醇浓度高于原发酵产物的各种酒精饮料。白兰地、威士忌、兰姆酒和中国的白酒都属于蒸馏酒，大多是度数较高的烈性酒。

2. 酿造酒

酿造后不经过蒸馏而可以直接饮用的酒，酒精含量较低，如黄酒、葡萄酒等。也叫发酵酒。

3. 配制酒

配制酒，又称调制酒，是酒类里面一个特殊的品种，不能专属于那个酒的类别，是混合的酒品。

酒品的风格是酒质优劣的重要体现，就是指酒品的色、香、味、体作用于人的感官，并给人留下的综合印象。不同酒品，有其不同的风格。同样的酒品，也会有不同的风格。

(二) 非酒精饮料

非酒精类饮料指酒精含量低于0.5%的天然的或人工配制的饮料。又称清凉饮料、无醇饮料。软饮料的主要原料是饮用水或矿泉水，果汁、蔬菜汁或植物的根、茎 、叶 、花和果实的抽提液 。软饮料的品种很多。按原料和加工工艺分为以下4种。

1. 果、蔬汁饮料

指用新鲜或冷藏水果和蔬菜为原料，经加工制成的制品。其种类有浓缩果汁、纯天然果汁、发酵果汁、纯天然蔬菜汁、综合天然果蔬汁。

2. 碳酸饮料

指在一定条件下充入二氧化碳气的饮料，包括碳酸饮料、充气运动饮料等具体品种，不包括由发酵法自身产生二氧化碳气的饮料。碳酸饮料主要成分为糖、色素、甜味剂、酸味剂、香料及碳酸水等，一般不含维生素，也不含矿物质。碳酸饮料可分为果汁型、果味型、可乐型、低热量型、其他型等，常见的如：可乐、雪碧、芬达、七喜、美年达等。

3. 乳酸，乳酸菌饮料

乳酸菌饮料是指以鲜乳或乳制品为原料经过发酵，添加水和增稠剂等辅料，经加工制成的产品，如：酸奶等。乳酸饮料是以鲜乳或乳制品为原料，加入水、糖液、酸味剂等调制而成的制品。

4. 水

水通常指茶水和矿泉水。

(1) 茶。茶是中国人喜爱的饮料，具体区别主要体现在制作方法上，可分为：绿茶、红茶、黑茶、乌龙茶、黄茶、白茶等。

（2）矿泉水。矿泉水是从地下深处自然涌出的或经人工揭露的、未受污染的地下矿水。含有一定量的矿物盐、微量元素或二氧化碳气体。

二、葡萄酒

（一）葡萄酒的种类

葡萄酒是指用新鲜的葡萄或葡萄汁经全部发酵或者部分发酵得到的酒精度在7到22度之间的饮料。

全世界葡萄酒品种繁多，一般按以下几个方面进行葡萄酒的分类。

1. 按酒的颜色

（1）红葡萄酒：葡萄带皮发酵而成，酒色分为深红，鲜红，宝石红等。

（2）白葡萄酒：用白葡萄或红葡萄榨汁后不带皮发酵酿制，色淡黄或金黄，澄清透明，有独特的典型性。

（3）桃红葡萄酒：用红葡萄经过短期浸渍发酵酿成的葡萄酒，一般颜色为粉红色。

2. 按酒内糖分

（1）干葡萄酒：亦称干酒，原料（葡萄汁）中糖分完全转化成酒精，残糖量在0.4%以下，口评时已感觉不到甜味，只有酸味和清怡爽口的感觉。

（2）半干葡萄酒：含糖量在4～12克/升之间，欧洲与美洲消费较多。

（3）半甜葡萄酒：含糖量在12～40克/升之间，味略甜，是日本和美国消费较多的品种。

（4）甜葡萄酒：葡萄酒含糖量超过40克/升，口评能感到甜味的称为甜葡萄酒。质量高的甜酒是用含糖量高的葡萄为原料，在发酵尚未完成时即停止发酵，使糖分保留在4%左右，但一般

甜酒多是在发酵后另行添加糖分。中国及亚洲一些国家甜酒消费较多。

（二）葡萄酒小常识

1. 葡萄酒的成分

葡萄酒英文为 WINE。葡萄酒是用新鲜葡萄的果汁，经过发酵酿制而成、成分有单宁、酒精、糖分、酒酸等。

单宁（Tannin）：单宁含量决定葡萄酒是否经久耐藏。

葡萄酒的酒精度：通常，葡萄酒的酒精度介于 7～16.2 度之间，因为酒精度一旦超过了 16.2 度，酵母就停止活动了。酒精度最高的葡萄酒产自法国南罗纳河谷地区。

葡萄酒的酿造流程：葡萄采摘→葡萄挤压→榨汁→沉降罐过滤→橡木桶发酵→装瓶。

葡萄种植的纬度限制：北纬 30～52 度，南纬 15～42 度。中国的山东省与法国波尔多酒区纬度一样。

世界葡萄酒主要产地国：法国、意大利、西班牙、美国、智利、澳大利亚、南非等。

法国葡萄酒之所以最好，是因为法国在上述 6 大因素上具备的天赐优厚的条件。

2. 香槟（Champagne）

香槟这个专有名词是有版权的，必须在法国香槟地区，以（瓶内二次发酵）这个特殊方法（也称做香槟法）酿造，还要符合其他相关法规，这样酿造出来的含有气泡的葡萄酒才能叫做（香槟）。

3. 品酒杯的选择

不适当的酒杯是无法品出葡萄酒的特质，选择适当的品酒杯，才能将葡萄酒的特色完全发挥。品酒时所用的酒杯以郁金香型或缩口的透明酒杯为上选，可以将酒的香气集中于杯口附近，便于嗅闻判断。但不要有雕花或是其他颜色，以免对葡萄酒颜色

产生错误的判断。

4. “酒越陈越香”

葡萄酒是有生命的，“愈陈愈香”不适用于葡萄酒。葡萄酒装瓶后透过木瓶塞与外界空气交换而不停变化，它的生命周期是浅龄期→发展期→成熟期→高峰期→退化期→垂老期。过了葡萄酒陈年的高峰期，只有每况愈下，就像美人也有迟暮之时，之后就人老珠黄，迈入退化期。所以好年份的葡萄酒也需要在适当的时间饮用，才能品尝出它最巅峰的风味。葡萄酒过了高峰期就无法饮用了。

(三) 饮用葡萄酒的艺术

1. 选用杯子的艺术

使用大小适当而且上部微微有些收口的杯子。这种式样的杯子叫做郁金香型，它能保持酒的香味。杯子用水晶或无色的玻璃制成，不要雕琢和装饰，以便于更好的看到酒的颜色。一般都是选用高脚杯，这样当转动酒杯观察时不会由于手的温度影响杯中的酒。

酒杯要用温水清洗，不用或少用洗涤剂，认真的擦拭干净。擦干的杯子立放或挂起来，不要染上其他气味。

各种酒的最佳饮用温度是不相同的，最理想的是：利口酒、香槟酒及有气泡的酒在摄氏 6～9 度；干型、半干型白葡萄酒在摄氏 8～10 度；桃红酒和轻型红酒在摄氏 10～14 度；鞣酸含量低的红葡萄酒摄氏 15～16 度；鞣酸含量高的红葡萄酒摄氏 16～18 度。

2. 开启葡萄酒瓶的艺术

(1) 去掉瓶塞外的包装和铁丝箍，取一条餐巾为第二步做准备。

(2) 握住瓶子的底部，转动左手，直至目前，瓶塞还在原位上。

(3) 瓶子的转动，瓶塞慢慢被旋出。

(4) 拔除瓶塞时不要有声音。

(5) 盖住流出的酒。

专业人士常常选用双金属簧片的“瓶起子”，家常使用的是那种握在手里感觉好，式样简单，能快速打开瓶塞的起子。但是，后一种的缺点是把瓶塞穿透了。在开瓶前要去掉瓶塞上的包装和擦一下它的上部。

如果没有完全取出瓶塞或者它卡在了瓶口，就必须更深的向下转动“瓶起子”的螺旋部分。避免晃动酒瓶，慢慢地拉出瓶塞。

因为香槟和带气的酒有压力，开启要格外小心。当固定瓶塞的铁丝箍拿掉后，瓶塞要保持在原来的位置上。可以使用一条餐巾保护手，以防万一。

对于鞣酸含量多的红葡萄酒，通气可能是有好处的：与空气接触后，更有利于酒香的散发，喝起来更惬意。要喝利口酒和白葡萄酒时，习惯上提前一小时左右打开。红葡萄酒，（除了陈酿的酒）提前一个半小时打开。打开的酒有时会有一股不好的气味儿或味道，这很少是因为酒的酿造原因所至。通常是因为瓶塞发霉，并且把这种不好的味道传给了酒，俗称“瓶塞味酒”。在餐馆用餐时，这种酒是可以拒绝接受的，在家里，这种酒可以留下做菜用。

在沉年的酒中会有鞣酸和着色物形成的沉淀，为防止在斟酒时因沉淀物被搅动而使得酒显得混浊，最好先把酒倒在一个广口瓶内：事先酒瓶要直立放置几小时，使沉淀物完全沉降于瓶底，然后在一个光源前把酒倒向广口瓶内，看到沉淀物要到达瓶颈时，立刻停止而将沉淀物留在瓶内。

葡萄酒与空气接触后会发生氧化。因此没喝完的酒，应在它还没有“变坏”的两三天内喝完，即便如此，也会失去最初的新

鲜口感。为了能保持酒的“第一口感”，除了要很好的密封外，还应该把酒放在低温处。瓶子被打开后通常：白葡萄酒可以存放两天，大多数红葡萄酒放三到四天。

（四）葡萄酒与菜肴搭配

美酒佳肴的巧妙搭配，是幸福人生的追求和享受之一。美酒佳肴要不要搭配？应该如何搭配？个人认为：“喝你喜欢喝的酒，吃你喜欢吃的菜”，就是最好的搭配。但客观来说，葡萄酒与菜肴之间，确实有一个合理搭配的问题——巧妙的搭配，可以收到更好的美食效果。

葡萄酒与菜肴搭配的原则是：红葡萄酒配红肉，白葡萄酒配海鲜。简而言之，就是红酒配红肉，白酒配海鲜。吃红烧鸡鸭，红烧牛排，搭配干红葡萄酒更对味。因为干红葡萄酒单宁含量高，涩巴巴的，能够解腻。吃鱼吃吓，吃各种海鲜，喝干白葡萄酒更舒服。干白葡萄酒酸溜溜的，可以解腥。

（五）葡萄酒与健康

在葡萄酒中可测得六百多种营养成分，如多种维生素、微量元素、矿物质和酚类物质，它们可以预防心血管病。当然，葡萄酒中还含有少量的约11%的酒精。

葡萄酒含有多种营养成分：氨基酸、蛋白质、维生素C、维生素B_1、维生素B_2、维生素B_{12}等。这些营养成分得益于葡萄的天然成分和酿造过程中产生的成分。

可以降低胆固醇，预防动脉硬化和心血管病。

葡萄酒中含有白藜芦醇，白藜芦醇是一种天然的抗氧化剂，可降低血液黏稠度，抑制血小板凝结和血管舒张，保持血液畅通，可预防癌症的发生及发展，具有抗动脉粥样硬化和冠心病，缺血性心脏病，高血脂的防治作用。抑制肿瘤的作用还具有雌激素样作用，可用于治疗乳腺癌等疾病。

葡萄酒可以美容养颜。

可以帮助消化并促进新陈代谢。吃饭时饮用葡萄酒可以提高胃酸含量，促进人体对食物中钙、镁、锌等矿物质的吸收。

葡萄酒含酚，具有抗氧化剂的作用，防治退化性疾病，如老化、白内障、免疫障碍和某些癌症。

利尿作用。

补充人体热量，葡萄酒的热值与牛奶相当。

适度饮用，有益健康。每天喝 3 杯为宜。

（六）喝葡萄酒的注意事项

饮酒要适量：饮用葡萄酒要适量，我国葡萄酒酒精度一般在 15 度以下，每天饮用不超 200 毫升为好。

饮酒时不吸烟：烟草中的有毒物质会影响肝脏功能，使肝脏不能及时排泄酒精，而使酒精危害加剧。

葡萄酒开启后最好一次饮完：葡萄酒含有大量营养物质，在室温中开瓶后放置时间过长，会造成微生物污染，使葡萄酒变质。如不能饮完，应密封置于 5～10℃的环境中，并在最短时间内饮完。

饮用红葡萄酒温度要适宜：醇厚的红葡萄酒应该在 18℃左右饮用，假若能在喝前半小时打开瓶盖，让酒“呼吸呼吸”，红葡萄酒的香会更为香醇。

勿饮杂酒：饮葡萄酒不宜同时饮用其他酒种，这是因为不同原料的方法酿造的酒，混杂饮用所产生的化学反应更容易损伤脑和神经系统。

（七）葡萄酒著名品牌

1. 赤霞珠

英文名称（Cabernet Sauvignon）卡伯纳·苏维翁。别名解百纳、解百纳索维浓、解百纳苏味浓。曾用名雪华沙和苏维翁。原产法国。

2. 品丽珠

英文名称（Cabenet Franc）卡伯纳·佛朗。别名卡门耐特、原种解百纳。原产法国，是法国波尔多（Bordeaux）及罗亚河区（Loire）古老的酿酒品种，是赤霞珠、蛇龙珠的姊妹品种。

3. 梅鹿辄

英文名称（Merlot）。别名梅鹿汁。原产法国，在法国波尔多（Bordraux）地区与其他名种（如：赤霞珠等）配合生产出极佳干红葡萄酒。

4. 佳丽酿

英文名称（Carignane）。别名佳里酿、法国红、康百耐、佳酿。原产西班牙，是西欧各国的古老酿酒优良品种之一。

5. 黑品乐

英文名称（Pinot Noir）皮诺·诺瓦。别名黑品诺、黑比诺、黑皮诺等。原产法国，是古老的酿酒名种。

6. 佳利酿

英文名称（Carignan）。曾用名佳醴酿。原产法国，1915 年引入。

7. 神索

英文名称（Sinsaut）。原产法国，1980 年引入。

8. 佳美

英文名称（Gamay）加美或嘉美。曾用名黑佳美。原产法国，1978 年引入。

9. 歌海娜

英文名称（Grenache）。曾用名格伦纳什。原产西班牙，1980 年引入。

10. 美露

英文名称（Merlot）。原产法国，1892 年引入。为波尔多的红葡萄酒品种之一。

中国品牌著名葡萄酒：张裕。中粮长城。王朝。香格里拉藏秘。威龙葡萄酒。

三、啤　酒

1. 啤酒的典型特征

啤酒的典型特征表现在多方面。在色泽方面，大致分为淡色、浓色和黑色 3 种，不管色泽深浅，均应清亮、透明无浑浊现象；注入杯中时形成泡沫，应洁白、细腻、持久、挂杯；有独特的酒花香味和苦味，淡色啤酒较明显，且酒体爽而不淡，柔和适口，而浓色啤酒苦味较轻，具有浓郁的麦芽香味，酒体较醇厚。饮用后有一种舒适的刺激感觉。应长时间保持其光洁的透明度，在规定的保存期内，不应有明显的悬浮物。

2. 啤酒的饮用

以下几类不宜饮啤酒的人群：消化道疾病患者，比如患有胃炎、胃溃疡、结肠炎的病人。肝脏病患者，有急慢性肝病的人，其肝脏功能不健全，就不能及时发挥其解毒等功能，容易发生酒精中毒，而且酒精会直接损伤肝细胞。心脑血管疾病患者和孕妇也不宜喝啤酒。有些人对酒精过敏，一喝啤酒就会出现过敏性皮疹，这类人慎喝。此外，婴幼儿、老年人、体弱者和一些虚寒病人也不宜饮用啤酒。

3. 啤酒营养分析

（1）啤酒是以发芽大麦为主要原料酿造的一类饮料。含酒精度最低，营养价值高，成分有水分、碳水化合物、蛋白质、二氧化碳、维生素及钙、磷等物质。有“液体面包”之称，经常饮用有消暑解热、帮助消化、开胃健脾、增进食欲等功能。

（2）啤酒是由发醇的谷物制成的，因此含有丰富的 B 族维生素和其他营养素，并具有一定的热量，“液体面包”之称虽有些过，但确实有类似之处。

(3) 啤酒特别是黑啤酒可使动脉硬化和白内障的发病率降低50%，并对心脏病有抵抗作用。

(4) 男性以及年轻女性经常饮用啤酒，可以减少年老时得骨质疏松症的几率。骨质的密度和硅的摄取量有密切关系，而啤酒中因为含有大量的硅，经常饮用有助于保持人体骨骼强健。

(四) 啤酒的“度”

啤酒的度数并不表示乙醇的含量，而是表示啤酒生产原料，也就是麦芽汁的浓度，以12度的啤酒为例，是麦芽汁发酵前浸出物的浓度为12%（重量比）。麦芽汁中的浸出物是多种成分的混合物，以麦芽糖为主。

啤酒的酒精是由麦芽糖转化而来的，由此可知，酒精度低于12度。如常见的浅色啤酒，酒精含量为3.3%～3.8%。浓色啤酒酒精含量为4%～5%。

(五) 著名啤酒品牌

青岛啤酒。华润雪花啤酒。哈尔滨啤酒。比尔森啤酒。多特蒙德啤酒。慕尼黑啤酒。爱尔啤酒。司陶特黑啤酒。

四、中国黄酒

黄酒是世界上最古老的酒类之一，源于中国，且唯中国有之，与啤酒、葡萄酒并称世界三大古酒。约在三千多年前，商周时代，中国人独创酒曲复式发酵法，开始大量酿制黄酒。黄酒产地较广，品种很多，著名的有浙江花雕酒、状元红、上海老酒、绍兴加饭酒、福建老酒、江西九江封缸酒、江苏丹阳封缸酒、无锡惠泉酒、广东珍珠红酒、山东即墨老酒等。但是被中国酿酒界公认的、在国际国内市场最受欢迎的、最具中国特色的，首推绍兴酒。

黄酒以大米、黍米为原料，一般酒精含量为14%～20%，属于低度酿造酒。黄酒含有丰富的营养，含有21种氨基酸，其

中包括有特种未知氨基酸，而人体自身不能合成必须依靠食物摄取 8 种必需氨基酸黄酒都具备，故被誉为“液体蛋糕”。

（一）黄酒的分类

经过数千年的发展，黄酒家族的成员不断扩大，品种琳琅满目。根据黄酒的含糖量的高低可分为以下四种。

1. 干黄酒

“干”表示酒中的含糖量少，总糖含量低于或等于 15.0g/l。口味醇和、鲜爽、无异味。

2. 半干黄酒

“半干”表示酒中的糖分还未全部发酵成酒精，还保留了一些糖分。在生产上，这种酒的加水量较低，相当于在配料时增加了饭量，总糖含量在 15.0～40.0g/l，故又称为“加饭酒”。我国大多数高档黄酒，口味醇厚、柔和、鲜爽、无异味，均属此种类型。

3. 半甜黄酒

这种酒采用的工艺独特，是用成品黄酒代水，加入到发酵醪中，是糖化发酵的开始之际，发酵醪中的酒精浓度就达到较高的水平，在一定程度上抑制了酵母菌的生长速度，由于酵母菌数量较少，对发酵醪中产生的糖分不能转化成酒精，故成品酒中的糖分较高。总糖含量在 40.1～100g/l，口味醇厚、鲜甜爽口，酒体协调，无异味。

4. 甜黄酒

这种酒一般是采用淋饭操作法，拌入酒药，搭窝先酿成甜酒娘，当糖化至一定程度时，加入 40%～50%浓度的米白酒或糟烧酒，以抑制微生物的糖化发酵作用，总糖含量高于 100g/l。口味鲜甜、醇厚，酒体协调，无异味。

（二）黄酒的饮法

黄酒是以粮食为原料，通过酒曲及酒药等共同作用而酿成

的，它的主要成分是乙醇，但浓度很低，一般为8%～20%，很适应当今人们由于生活水平提高而对饮料酒品质的要求，适于各类人群饮用。黄酒饮法有多种多样，冬天宜热饮，放在热水中烫热或隔火加热后饮用，会使黄酒变得温和柔顺，更能享受到黄酒的醇香，驱寒暖身的效果也更佳。夏天在甜黄酒中加冰块或冰冻苏打水，不仅可以降低酒精度，而且清凉爽口。

五、蒸馏酒

蒸馏酒是乙醇浓度高于原发酵产物的各种酒精饮料。白兰地、威士忌、兰姆酒和中国的白酒都属于蒸馏酒，大多是度数较高的烈性酒。

蒸馏酒的原料一般是富含天然糖分或容易转化为糖的淀粉等物质，如蜂蜜、甘蔗、甜菜、水果和玉米、高粱、稻米、麦类、马铃薯等。糖和淀粉经酵母发酵后产生酒精，利用酒精的沸点（78.5℃）和水的沸点（100℃）不同，将原发酵液加热至两者沸点之间，就可从中蒸出和收集到酒精成分和香味物质。

白酒是中国所特有的，一般是粮食酿成后经蒸馏而成的。白兰地是葡萄酒蒸馏而成的，威士忌是大麦等谷物发酵酿制后经蒸馏而成的。兰姆酒则是甘蔗酒经蒸馏而成的。

（一）中国蒸馏酒

中国的蒸馏酒主要是白酒。

1. 白酒的香型

中国白酒因其原料和生产工艺等不同而形成了不同的香型，主要有以下五种：

（1）清香型。清香型白酒的特点是清香纯正，醇甘柔和，诸味协调，余味净爽，如：山西汾酒。

（2）浓香型。浓香型白酒的特点是芳香浓郁，甘绵适口，香味协调，回味悠长，如：四川泸州老窖特曲。

(3) 酱香型。酱香型白酒的特点是香气幽雅，酒味醇厚，柔和绵长，杯空留香，如：贵州茅台酒。

(4) 米香型。米香型白酒的特点是蜜香清柔，幽雅纯净，入口绵甜，回味怡畅，如：广西桂林三花酒、冰峪庄园大米原浆酒。

(5) 兼香型。兼香型白酒的特点是一酒多香，即兼有两种以上主体香型，故又被称为混香型或复香型，如：贵州董酒。

2. 名酒简介

(1) 茅台酒。茅台酒产于贵州省仁怀县茅台镇，是以高粱为主要原料的酱香型白酒，酒度为 53 度。

(2) 汾酒。汾酒产于山西省汾阳市杏花村，是以高粱为主要原料的清香型白酒，酒度为 38～53 度。

(3) 五粮液。五粮液产于四川省宜宾市，是以高粱、糯米、大米、玉米和小麦为原料的浓香型白酒，酒度为 60 度。

(4) 剑南春。剑南春产于四川省绵竹市，是以高粱、大米、糯米、玉米、小麦为原料的浓香型白酒，酒度有 60 度和 52 度两种。

(5) 古井贡酒。古井贡酒产于安徽省亳县，是以高粱为主要原料的浓香型白酒，酒度为 60 度。

(6) 洋河大曲。洋河大曲产于江苏省泗洋县洋河镇，是以高粱为主要原料的浓香型白酒，酒度有 60 度、55 度、38 度等多种。

(7) 董酒。董酒产于贵州省遵义市，是以高粱为主要原料的兼香型白酒，酒度为58度。

(8) 泸州老窖特曲。泸州老窖特曲产于四川省泸州市，是以高粱为主要原料的浓香型白酒，酒度为60度。

随着消费者饮酒习惯的改变，上述各种白酒近年均有酒度在 28～39 度之间的中度白酒面市。除白酒外，中国还有一些其他蒸馏酒，如山东烟台金奖白兰地，是以葡萄为原料，经发酵后蒸

馏而得。

（二）外国蒸馏酒

1. 白兰地（Brandy）

白兰地是以葡萄或其他水果为原料经发酵、蒸馏而得的酒。以葡萄为原料制成的白兰地可仅称为白兰地，而以其他水果为原料制成的白兰地必须标明水果名称，如：苹果白兰地，樱桃白兰地等。新蒸馏出来的白兰地须盛放在橡木桶内使之成熟，并应经过较长时间的陈酿（如法国政府规定至少18个月），白兰地才会变得芳郁醇厚，并产生其色泽。白兰地的储存时间越长，酒的品质越佳。白兰地的酒度为43度左右。

法国是世界上首屈一指的白兰地生产国，在法国白兰地产品中，以干邑最为著名。干邑，又称科涅克，产于法国南部科涅克地区的一个法定区域内。法国政府规定，只有在这个区域内生产的白兰地才可称为干邑（Cognac），其他地区的产品只能称白兰地，但不得称干邑。

干邑白兰地通常以一些英文字母来表示其陈酿时间，如V.O为10～12年；V.S.O为12～20年；V.S.O.P为20～30年；F.O.V为30年以上；Napoleon为40年以上；X.O为50年以上；X为70年以上，等等。

干邑白兰地的名品有轩尼诗（Hennessy）、人头马（RemyMartin）、马爹利（Martell）、卡慕（Camus）等。

白兰地主要用作餐后酒，一般不掺任何其他饮料。

2. 威士忌（Whisky）

威士忌是以谷物为原料经发酵、蒸馏而得的酒。世界各地都有威士忌生产，以苏格兰威士忌最负盛名，威士忌的酒度为40度左右。

苏格兰威士忌以当地出产的大麦为原料，并以当地出产的泥煤作为烘烤麦芽的燃料，精制而成。新蒸馏出来的威士忌至少在

酒桶内陈酿 4 年以上，在装瓶销售前还必须进行掺和调制。苏格兰威士忌的名品有约翰尼·沃克，皇家芝华士、白马、金铃等。

威士忌可纯饮，也可加冰块饮用，更被大量用于调制鸡尾酒和混合饮料。

3. 伏特加（Vodka）

伏特加是以土豆、玉米、小麦等原料经发酵、蒸馏后精制而成。伏特加无需陈酿，酒度为 40 度左右。

（1）纯净伏特加。纯净伏特加是指将蒸馏后的原酒注入活性炭过滤槽内过滤掉杂质而得的酒，一般无色、无味，只有一股火一般的刺激。其名品有美国的斯米尔诺夫、前苏联的斯多里西那亚（又称红牌伏特加）、莫斯科伏斯卡亚（又称绿牌伏特加）等。

（2）芳香伏特加。芳香伏特加是指在伏特加酒液中放入药材、香料等浸制而成的酒，因此带有色泽，既有酒香，又带有药材、香料的香味。其名品有波兰的蓝野牛、前苏联的珀特索伏卡等。

伏特加既可纯饮，又可广泛使用于鸡尾酒的调制。

4. 兰姆酒（Rum）

兰姆酒是以蔗糖汁或蔗糖浆为原料经发酵和蒸馏加工而成的酒。有时也用糖渣或其他蔗糖副产品作原料。新蒸馏出来的兰姆酒必须放入橡木桶陈酿一年以上，酒度为 45 度左右。兰姆酒按其色泽可分为三类。

（1）银兰姆。银兰姆又称白兰姆，是指蒸馏后的酒需经活性炭过滤后入桶陈酿一年以上。酒味较干、香味不浓。

（2）金郎姆。金兰姆又称琥珀兰姆，是指蒸馏后的酒需存入内侧灼焦的旧橡木桶中至少陈酿 3 年。酒色较深、酒味略甜、香味较浓。

（3）黑兰姆。黑兰姆又称红兰姆，是指在生产过程中需加入一定的香料汁液或焦糖调色剂的兰姆酒。酒色较浓（深褐色或棕红色）、酒味芳醇。

兰姆酒的名品主要有波多黎谷的百加地、牙买加的摩根船长、美雅等。

兰姆酒既可净饮，也可加冰块饮用，还可广泛用于调制鸡尾酒或混合饮料。

5. 金酒（Gin）

金酒又称琴酒、毡酒或杜松子酒，是以玉米、麦牙等谷物为原料经发酵、蒸馏后，加入杜松子和其他一些芳香原料再次蒸馏而得的酒。金酒无需陈酿，酒度为 40～52 度。

（1）荷兰金酒。荷兰金酒是以麦芽、玉米、黑麦等为原料（配料比例基本相等）经发酵、蒸馏后，在蒸馏液中加入杜松子及其他一些芳香原料再次蒸馏而成。荷兰金酒具有芳香浓郁的特点，并带有明显的麦芽香味，其名品有波尔斯 、宝马 、汉斯等。

荷兰金酒只适宜作净饮，不能与其他酒类饮料混合以调制鸡尾酒。

（2）干金酒（DryGin）。干金酒是以玉米、麦芽、裸麦等为原料（其中玉米占 75%）经发酵、蒸馏后，加入杜松子及其他香料（以杜松子为主，其他香料用量较少）再次蒸馏而成。其主要产地是英国，名品有哥顿 、将军 、得其利、老汤姆等。

干金酒既可纯饮，又可广泛用于调制鸡尾酒。

6. 特吉拉（Tequila）

特吉拉酒产于墨西哥，是以一种被称作龙舌兰（Agave）的热带仙人掌类植物的汁浆为原料经发酵、蒸馏而得的酒。新蒸馏出来的特吉拉需放在木桶内陈酿，也可直接装瓶出售。其名品有凯尔弗 、斗牛士 、欧雷 、玛丽亚西等。

特吉拉酒可净饮或加冰块饮用，也可用于调制鸡尾酒。在净饮时常用柠檬角蘸盐伴饮，以充分体验特吉拉的独特风味。

六、配　制　酒

配制酒，又称调制酒，是酒类里面一个特殊的品种，不能专属于哪个酒的类别，是混合的酒品。

（一）配制酒分类

配制酒的品种繁多，风格各有不同，划分类别比较困难，较流行的分类法是将配制酒分为三大类：Aperitif（开胃酒），Dessert Wine（餐后甜酒），Liqueur（利口酒），还有中国的配制酒、药酒 。

1. Aperitifs（开胃酒类）

开胃酒的名称来源于在餐前饮用能增加食欲之意。能开胃的酒有许许多多，威士忌、俄得克、金酒、香槟酒，某些葡萄原汁酒和果酒等等，都是比较好的开胃酒精饮料。开胃酒的概念是比较含糊的，随着饮酒习惯的演变，开胃酒逐渐被专指为以葡萄酒和某些蒸馏酒为主要原料的配制酒，如：Vermouth（味美思），Bitter（比特酒），Anise（茴香酒）等。这就是开胃酒的两种定义：前者泛指在餐前饮用能增加食欲的所有酒精饮料，后者专指以葡萄酒基或蒸馏酒基为主的有开胃功能的酒精饮料。

2. Dessert Wines（餐后甜酒）

Dessert 是西餐中的最后一道菜，一般是甜点和水果，与之佐助的酒也是口味较甜的，常常以葡萄酒基为主体进行配制。但与利口酒有明显区别，后者虽然也是甜酒，但它的主要酒基一般是蒸馏酒。餐后甜酒的主要生产国有葡萄牙、西班牙、意大利、希腊、匈牙利、法国南方等。

3. Liqueurs（利口酒）

利口酒是一类以蒸馏酒为酒基，配制各种调香物，并经甜化

处理的酒精饮料。利口酒也称为“甜酒”，它具有三个显著的特征：①调香物只采用浸制或兑制的方法加入酒基内，不做任何蒸馏处理。②甜化剂是食糖或糖浆。③利口酒大多在餐后饮用。利口酒的酒精度比较高，一般在20～45度之间。调香物质有果类、草类和植物种子类等。

（二）中国配制酒

中国各民族都有自己悠久的民族民间医药和医疗传统，其中，内容丰富的配制酒是其重要构成部分之一，他们利用酒能“行药势、驻容颜、缓衰老”的特性，以药入酒，以酒引药，治病延年。明初，药物学家兰茂吸取各少数民族丰富的医药文化营养，编撰了独具地方特色和民族特色的药物学专著《滇南本草》。在这部比李时珍《本草纲目》还早一个半世纪的宏篇巨制中，兰茂深入探讨了以酒行药的有关原则和方法，记载了大量配制酒药的偏方、秘方。

少数民族的配制酒五花八门，丰富多样。有用药物根块配制者，如滇西天麻酒。哀牢山区的茯苓酒、滇南三七酒、滇西北虫草酒等。有用植物果实配制者，如：木瓜酒、桑椹酒、梅子酒、橄榄酒等。有以植物杆茎入酒者，如：人参酒、绞股兰酒、寄生草酒。有以动物的骨、胆、卵等入酒者，如：虎骨酒、熊胆酒、鸡蛋酒、乌鸡白凤酒。有以矿物人酒者，如：麦饭石酒。

中国比较著名的配制酒有：虎骨酒、参茸酒、竹叶青等。

七、茶

“茶”字的起源，最早见于我国的《神农本草》一书，它是世界上最古的第一部药物书。据有关专家考证，该书为战国时代（公元前5年—公元前221年）的著作。我国茶圣——唐代陆羽于公元758年左右写成了世界上最早的茶叶专著《茶经》，系统而全面地论述了栽茶、制茶、饮茶、评茶的方法和经验。根据陆

羽《茶经》推论，我国发现茶树和利用茶叶迄今已有4700多年的历史。

(一) 茶叶的种类

中国茶叶则可分为基本茶类和再加工茶类两大部分。

1. 基本茶类

(1) 绿茶：我国产量最多的一类茶叶，其花色品种之多居世界首位。绿茶具有香高、味醇、形美、耐冲泡等特点。其制作工艺都经过杀青—揉捻—干燥的过程。由于加工时干燥的方法不同，绿茶又可分为炒青绿茶（龙井)、烘青绿茶（黄山毛峰)、蒸青绿茶（恩施玉露）和晒清绿茶（滇绿)。

(2) 红茶：红茶与绿茶的区别在于加工方法不同。红茶加工时不经杀青，而经萎凋，使鲜叶失去一部分水分，再揉捻（揉搓成条或切成颗粒)，然后发酵，使所含的茶多酚氧化，变成红色的化合物。这种化合物一部分溶于水，一部分不溶于水，而积累在叶片中，从而形成红汤、红叶。红茶主要有小种红茶（正山小种)、功夫红茶（祁红）和红碎茶（立顿红茶）三大类。

(3) 青茶（乌龙茶)：属半发酵茶，即制作时适当发酵，使叶片稍有红变，是介于绿茶与红茶之间的一种茶类。它既有绿茶的鲜爽，又有红茶的浓醇。因其叶片中间为绿色，叶缘呈红色，故有“绿叶红镶边”之称。

(4) 白茶：是我国的特产。它加工时不炒不揉，只将细嫩、叶背满茸毛的茶叶晒干或用文火烘干，而使白色茸毛完整地保留下来。白茶主要产于福建的福鼎、政和、松溪和建阳等县，有“银针”、“白牡丹”、“贡眉”、“寿眉”几种。

(5) 黄茶：在制茶过程中，经过闷堆渥黄，因而形成黄叶、黄汤。分“黄芽茶”（包括湖南洞庭湖君山银芽、四川雅安、名山县的蒙顶黄芽、安徽霍山的霍内芽)、“黄小茶”（包括湖南岳阳的北港在、湖南宁乡的沩山毛尖、浙江平阳的平阳黄汤、湖北

远安的鹿苑)、“黄大茶”(包括广东的大叶青、安徽的霍山黄大茶)三类。

(6) 黑茶：原料粗老，加工时堆积发酵时间较长，使叶色呈暗褐色。是藏、蒙、维吾尔等兄弟民族不可缺少的日常必需品。有“湖南黑茶”、“湖北老青茶”、“广西六堡茶”、四川的“西路边茶”、“南路边茶”、云南的“紧茶”、“饼茶”、“方茶”和“圆茶”等品种。

2. 再加工茶类

以各种毛茶或精制茶再加工而成的称为再加工茶，包括花茶、紧压茶，液体茶、速溶茶及药用茶等。

(1) 药茶：将药物与茶叶配伍，制成药茶，以发挥和加强药物的功效，利于药物的溶解，增加香气，调和药味。这种茶的种类很多，如“午时茶”、“姜茶散”、“益寿茶”、“减肥茶”等。

(2) 花茶：这是一种比较稀有的茶叶花色品种。它是用花香增加茶香的一种产品，在我国很受喜欢。一般是用绿茶做茶坯，少数也有用红茶或乌龙茶做茶坯的。它根据茶叶容易吸附异味的特点，以香花以窨料加工而成的。所用的花品种有茉莉花、桂花、珠兰等好几种，以茉莉花最多。

从世界上来看，在以上茶类中，以红茶的数量最大，其次是绿茶，最少的是白茶。

(二) 新茶与陈茶的辨别

新茶比陈茶好，这是指一般而言的，并非一定如此。适时贮藏，对龙井茶而言，不但色味俱佳，而且还具香胜之美。又如乌龙茶，只要保存得当，即使是隔年陈茶，同样具有香气馥郁，滋味醇厚的特点。

不过，在众多的茶类花色品种中，对较多的茶叶品类而言，还是“以新为贵”。要判断新茶与陈茶，可以从以下四个方面进行辨别。

(1) 可以根据茶叶的色泽分辨陈茶与新茶。大抵来说，绿茶色泽青翠碧绿，汤色黄绿明亮。红茶色泽乌润，汤色红橙泛亮，是新茶的标志。

(2) 可从香气分辨新茶与陈茶。随着时间的延长，茶叶的香气就会由高变低，香型就会由新茶时的清香馥郁而变得低闷混浊。

(3) 还可从茶叶的滋味去分辨新茶与陈茶。不管何种茶类，大凡新茶的滋味都醇厚鲜爽，而陈茶却显得淡而不爽。

总之，新茶都给人以色鲜、香高、味醇的感觉。而贮藏1年以上的陈茶，纵然保管良好，也难免会出现色暗、香沉、味薄之感。

（三）茶叶的保存方法

从市场上购买回来的茶叶，暂时不用的，必须妥善贮存保管，即使是纸盒包装的小包装茶和铁听包装茶，也是如此。因为它们并不是完全密闭的，存放时间长了，仍很容易变质。茶叶具有喜温燥而恶冷湿、喜清闵而恶蒸闷、喜清浊而忌香臭等特性，故存放时用什么盛器、用什么方法，均有一定的要求。无论采用哪种方法贮存茶叶，都首先要求包装材料无异味，具有良好的防潮性能，盛茶容器和使用方法上要尽可能密闭，以减少与空气的接触，存放的地方要干燥、清洁、无异味。

家庭少量用茶，一般习惯用铁制彩色茶听、锡瓶、有色玻璃瓶及陶瓷盛器等贮存，其中以选用有双层盖的铁色茶听和长颈锡瓶为好。用陶瓷盛器贮存茶叶，则以口小腹大者为宜。在用以上盛器装茶叶时，首先应检查一下容器是否密闭，而且应将茶叶装实装满，尽量减少容器内的空气。这种贮茶方法，虽简单易行，使用起来也较方便，但只适用于短期贮存，一般为几个月，因为它不能做到完全密闭。此外还可以使用干燥剂贮存、冰箱贮存法、用暖水瓶贮存法、用食品袋贮存法进行保存。

（四）茶的制备

一包好茶是必不可少的，然后呢？首先，是有优质泡茶的水。其二要有好的器皿。其三要有舒适的环境。硬件都有了，没有好的软件也是枉然，这个软件就是泡茶的技巧。泡茶技巧分广东潮汕功夫茶与福建闽南一带为代表的闽南功夫茶，闽南功夫茶因泡茶用具不同又分盖杯功夫茶、紫砂功夫茶。

沏茶工序如下。

（1）烫壶：在泡茶之前需用开水烫壶，一则可去除壶内异味。再则热壶有助挥发茶香。

（2）置茶：一般泡茶所用茶壶壶口皆较小，需先将茶叶装入茶荷内，此时可将茶荷递给客人，鉴赏茶叶外观，再用茶匙将茶荷内的茶叶拨入壶中，茶量以壶之 1/3 为度。

（3）温杯：烫壶之热水倒入茶盅内，再行温杯。

（4）高冲：冲泡茶叶需高提水壶，水自高点下注，使茶叶在壶内翻滚，散开，以更充分泡出茶味，俗称“高冲”。

（5）低泡：泡好之茶汤即可倒入茶盅，此时茶壶壶嘴与茶盅之距离，以低为佳，以免茶汤内之香气无效散发，俗称“低泡”。一般第一泡茶汤与第二泡茶汤在茶盅内混合，效果更佳。第三泡茶汤与第四泡茶汤混合，以此类推。

（6）分茶：茶盅内之茶汤再行分入杯内，杯内之茶汤以七分满为度。

（7）敬茶：将茶杯连同杯托一并放置客人面前，是为敬茶。

（8）闻香：品茶之前，需先观其色，闻其香，方可品其味。

（9）品茶：“品”字三个口，一杯茶需分三口品尝，且在品茶之前，目光需注视泡茶师一至两秒，稍带微笑，以示感谢。

（五）中国名茶

西湖龙井、洞庭碧螺春、安溪铁观音、君山银针、云南普洱茶、庐山云雾、冻顶乌龙、祁红、苏州茉莉花茶。

第五章　餐厅用具的清洁与保养

作为一名餐厅服务员，有必要了解餐厅用具的使用和保养，以便更好地做好服务接待工作。餐饮部门的木器家具、用餐器皿、布件等是保证餐厅服务工作正常进行的必要物质条件。因此，对这些物件能否做到正确使用，妥善保管，科学保养，以尽可能少的消耗来完成尽可能多的接待任务，不仅直接影响器具的使用寿命，而且反映了饭店的服务质量和管理水平。

一、木器家具类

餐厅使用的木器家具，通常有各种餐桌、餐椅、餐柜、工作台、沙发椅以及茶几、花几、衣柱等。在使用和保养时，主要是防止其断裂、变形和表面油漆的脱落及褪色。

木制家具受潮后容易膨胀、腐烂，过分干燥则容易收缩、干裂。因此，应将家具放置在干湿度适宜的位置，避免太阳的直接曝晒，暖气的烘烤和水渍的浸蚀。

家具表面的油漆，不仅是为了增添其表面的美观，而且具有保护木质、延长家具使用年限的作用。因此，在擦拭家具时，不要用湿抹布，而宜用干燥或半干燥的柔软抹布揩擦。此外，为了保护漆面，可定期在家具表面打蜡上光。

家具的摆放要平稳，不要在上面摆放过重的物品，否则会使家具断裂或变形。搬动家具时要巧搬轻放。

二、银器餐具类

饭店的银器大部分是餐厅用具。常用的银器餐具有餐刀、餐叉、大小银盘、各种不同种类的壶盅和勺匙等。对于各种银器，必须细心擦洗，精心保养，妥善保管。

银器餐具是贵重餐具，一般由餐厅管事部派专人负责管理。所有银器必须分类分档，登记造册。正在使用的餐具银器，应天天清点。大型宴会的餐具数量多，流量大，更要过细检点，防止丢失。收台时要先清点和收捡台上的银餐具，防止将小件银餐具倒进杂物桶。

用过的银餐具，不仅要洗干净，而且要擦干擦亮。尤其是接触过蛋类的银器更要加倍擦洗，应特别注意叉的凹面，要用手指向里擦。因为蛋类与银器接触后，会生成黄色的蛋白银。另外，银器长期不用，颜色会变黑，所以要定期彻底擦洗。

擦洗银器通常使用银粉。方法是先将银器浸水，再用刷子或揩布沾上银粉，用力揩擦污渍，待晾干后，用干布用力擦亮，然后用开水泡洗消毒，最后用消毒洁净的揩布揩干。不锈钢餐具也可用此法擦洗。

银器质高价贵，品种繁多，规格不一。尤其是刀叉的刀口、叉尖锋利，容易划伤手脚，或因相互碰撞而损坏，所以一定要专橱专用，分类存放。这样既安全整齐，又便于清点。

三、瓷器餐具类

瓷器是餐厅服务的主要用具。诸如碗、碟、盘、杯、壶、匙等。虽然它们品种繁多，名称不同，使用方法各异，但其清洁保养方法基本相同。

瓷器规格型号庞杂，数量又大，因此在仓库或橱柜中存放时不要乱堆乱放，必须按照不同的种类、规格、型号分别存放。这样既便于清点管理，又便于使用拿取，而且还可避免因乱堆乱放造成的挤碎压裂现象。

使用后的瓷器要及时清洗，不要残留油污、茶锈和食物。经洗碗机洗净消毒后的碗碟，须用专用的消毒抹布擦干水渍，然后分类分档存入橱柜，防止灰尘污染。

四、玻璃器皿类

餐厅常用的玻璃器皿主要有水杯及各种酒杯。由于玻璃器皿容易破碎，在将玻璃器皿放入洗涤容器里洗涤消毒时，一次不要放得太多，以免互相挤压碰撞而破碎。

一般水杯、酒杯用后要先用冷水浸泡，除去酒味，然后用肥皂水洗刷，清水过净，蒸汽消毒，最后用消毒揩布擦干水渍，使之透明光亮。

揩擦玻璃器皿时，动作要轻，用力要得当，防止损坏酒杯。擦干后的玻璃杯要按品种、规格分档倒扣于盘格内。玻璃器皿切忌重压或碰撞，以防破裂。发现有损裂口的酒杯应及时捡出，以保证顾客安全。

五、餐厅布件类

餐厅里的布件主要是台布、餐巾、毛巾、窗帘等。对这些布件，一定要及时清洗，勤于清点，妥善保管。

每餐换下来的台布、餐巾及潮湿布件应及时送往洗涤间，但切忌以台布当作包裹在地板上拖着运走。晚餐后换下的台布、餐巾要刷去残羹杂物放在橱内过夜，以防被虫鼠咬破。潮湿的布件应摊晾于通风干燥处过夜，以免腐烂和产生异味。

布件应注意轮换使用，以减轻布件的破损和避免久放发脆。存放布件的箱橱要保持洁净。

布件存放前一定要洗净晾干或进行除尘熨烫，以达到杀虫、灭菌、防霉的目的。熨烫时，要待热气散尽后再行收藏，否则，容易造成布件的变质损坏。

六、餐具的消毒方法

餐具消毒对保证顾客身心健康，防止病从口入，防止疾病传

染具有极其重要的意义。凡是盛装直接进口食物、饮料的杯盘碗碟及所有小件餐具都要实行消毒。常用的餐具消毒方法有以下几种。

（一）煮沸消毒法

将已经洗净的餐具用筐装好，置于沸水中煮沸 20～30 分钟，然后将餐具分档分类存放在餐具柜内备用。一般瓷器餐具使用此法比较经济、简便易行。

（二）蒸汽消毒法

将已经洗净的餐具放入蒸笼或蒸柜中，盖严后打开蒸汽，待上汽蒸 15 分钟即可。此法操作简便，效果很好，适用于各种餐具、茶具、玻璃器皿的消毒。凡装有锅炉的餐厅均可采用。

（三）高锰酸钾溶液消毒法

将高锰酸钾配成千分之一的溶液，将已经洗净的餐具放在溶液中浸泡 10 分钟即可。溶液必须现配现用才能起到消毒作用。当溶液紫红色变浅时，即需更换，重新配兑。此法一般用于不耐热的餐具的消毒，如玻璃器皿等。

（四）漂白粉溶液消毒法

将已经洗净的餐具放入漂白粉溶液中浸泡 10 分钟，再用清水冲净即可。用漂白粉溶液的浓度为 1%～2%，用漂白粉精片则每片（含氯 0.2 克）兑清水 1 千克。

（五）新洁尔灭消毒法

新洁尔灭的消毒原理是凝固菌体蛋白和妨碍细菌代谢。将已经洗净的餐具放入浓度为 0.2%～0.5%的新洁尔灭溶液中浸泡 15 分钟，再用清水冲净。使用此法要注意溶液浓度，浓度过低达不到消毒目的，浓度过高则易残留余毒而伤害人体。

餐厅除了使用上述方法消毒外，还可使用过氧乙酸溶液、“优安净”溶液、氯胺 T 溶液杀菌消毒。

无论使用哪种方法，经消毒后的餐具最好都不要再用抹布去揩抹，以免再受污染。浓度不够的已用过的溶液，应及时再换，消毒时间一定要保证，否则会影响消毒效果。决不可滥用洗衣粉洗擦餐具，以免残留在餐具上的洗衣粉毒害人体。

第六章　营养与卫生基础知识

烹饪营养与卫生，是旅游宾馆、饭店工作体系中的一个重要组成部分，吃为旅游八大要求（吃、住、行、游、购、娱、商务、通讯）之首，既要吃饱，又要吃好，这个“好”字可以理解为吃得既卫生，又有营养。随着消费者越来越走向成熟，或者说顾客的消费行为变得有更多的选择和着意的挑剔，过去饮食行为只强调食品的色、香、味、型，已经不完全适应消费市场的需求与发展。现在，宾馆、饭店更多地把“营”（注重食物原料的营养搭配，合理配膳）、“器”（讲究盛装食品的器皿）、“声”（某些食物原料在烹调中产生的声音效果，从而引起食欲）、“曲”（进食时餐厅的背景音乐或现场演奏）和“景”（注重进食环境气氛与景色配置）等因素也考虑进去，作为一种饮食文化，共同营造一种氛围，以吸引消费者进而引导消费。

一、人体需要的营养素

（一）六大营养素的种类及功能

除氧气外，人体需要的营养素主要有：糖类、脂肪类、蛋白质、维生素、无机盐和水六类，通常称为六大营养素。

（二）各营养素的功能及食物来源

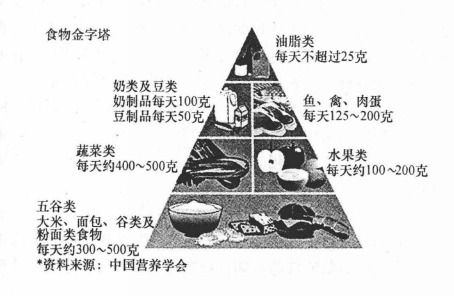
六大营养素

种类	功　　能	食物来源
糖类	身体基本热量来源，每1克可产生4大卡热量，其维生素可帮助肠胃的蠕动，可促进脂肪在体内新陈代谢，可转变为脂肪	米、饭、面条、馒头、玉米、马铃薯、蕃薯、芋头、甘蔗、蜂蜜、果酱等

续表

种类	功　能	食物来源
脂肪(质)	负责保证体内各重要的器官，促进脂性维生素吸收，每1克可产生9千卡热量，可增加食物香味及饱腹感	玉米油、大豆油、花生油、猪油、牛油、奶油、人造奶油、麻油等
蛋白质	构成与修补身体组织，形成抗体，增加身体抵抗力，调节身体机能，如平衡体内酸碱值，身体重要成分的组成，每1克可产生4千卡热量	奶类、肉类、鱼类、豆类及豆制品、内脏类、全谷类等
矿物质	构成身体组织成分，调节生理功能，如：钙、铁、锌、碘、硒等	除油脂类食物外，一般食物都含有矿物质，但主要来源为蔬菜、水果、奶类、红色肉类、蛋黄等
维生素	水溶性维生素有维生素C、维生素B_1、维生素B_2、叶酸、维生素B_6、维生素B_{12} 维生素C：构成软骨、结缔组织与细胞间质，并帮助伤口愈合 维生素B_1：促进糖类之代谢，及保护神经组织 维生素B_2：促进蛋白质代谢，及保护皮肤与视觉组织 叶酸、维生素B_6与维生素B_{12}能维持红血球、神经系统的正常运作 脂溶性维生素A、维生素D、维生素E、维生素K 维生素A：能维持视觉机能 维生素D：能促进身体对钙、磷的吸收 维生素E：具有抗氧化作用、保护细胞膜与组织 维生素K：可促进血液凝结	各种蔬菜、水果及乳类或乳制品
水	作为溶剂参与身体中许多重要的反应	各类食物中所含的水分及饮用水

中国营养学会推荐的食物金字塔（如下图）：



二、几种人群的膳食特点

（一）幼儿的膳食特点

由于幼儿生长发育迅速，新陈代谢旺盛，对各种营养素的需求有一些特殊要求。

（1）动物性蛋白质应为蛋白质总量的 50%～60%，年龄越小，需要的蛋白质的量越多。

（2）因动物性脂肪如黄油、奶油及蛋黄中的脂肪含有幼儿生长所必需的维生素 A 及维生素 D 等，所以在膳食的脂肪总量中有条件的应尽量多采用这种动物性脂肪。

（3）为了增加膳食中的维生素和无机盐类，应多选用肝、肾、瘦肉、豆制品、蛋乳、鱼和新鲜绿叶蔬菜等富含维生素的食物。幼儿餐食一般宜用蒸、炖、滑炒等方法。

（二）老年人的膳食特点

老年人需要的营养素的量，与幼儿及成年人都有所区别。这

是由于老年人的机体组织，物质代谢和消化功能，随着年龄的增长而发生了变化。比如老年人胃的张力减弱，蠕动缓慢，胃肠道消化液的分泌减少，加上牙齿脱落，咀嚼不便等，都会影响对食物的消化和吸收。因此，为了适应老年人的这些生理变化，在安排膳食内容及各种营养素的供给方面，应予以适当的改变。

（1）在蛋白质的供给量方面，应与成年人相同，但蛋白质的来源应多选用优质蛋白质，如：鱼、鸡、虾、瘦肉、牛奶、鸡蛋（去蛋黄），以及质优易消化的豆类制品。一般应按标准每千克体重每日供给蛋白质1克即可，不宜过多。

（2）不论是动物油还是植物油，过多都会影响老年人的健康。平均应按每日每千克体重1g或更少一些较好。且应多选用一些含不饱和脂肪酸的食油，如：花生油、豆油、芝麻油、菜籽油等。

（3）维生素与无机盐的供给量，应比成年人多些，且应有足够的钙、铁及维生素B族及维生素C。老年人应少吃过咸及含碱多的食品，如：酱菜、酱豆腐（腐乳类）及松花蛋等食品，因其中含钠量过高，对于老年人防治高血压病及其他心血管病不利。烹调时要注意多采用炖、煨、蒸、烩等方法，使食物细软酥烂，易于咀嚼和消化。

值得注意的是，老年人对蛋白质、矿物质和维生素的需要量并不比中、青年少，只是对热量的需要减少而已。

（三）高血压、冠心病病人的膳食特点

高血压、冠心病（冠状动脉粥样硬化性心脏病的简称）是与饮食有非常密切关系的两种心血管疾病，患者多见于中年以上的过于肥胖或高盐膳食者，外国老年旅游者中患这两种病的并不少见，因此在膳食安排上要注意此类宾客的膳食特点和要求。

（1）高血压和冠心病病人的膳食原则首先是低脂肪、低胆固醇和低糖，以控制和减少血脂浓度。膳食中应少用动物性脂肪而

改用植物性油类。少选用动物的脑、肝、肾、蛋黄等含胆固醇多的食物，多选用优质的植物性蛋白质（大豆等）和鱼肉、精瘦肉、鸡蛋白等。蔗糖比其他糖类更易引起冠状动脉血栓的形成，所以应少吃甜食和含糖饮料。

（2）高血压、冠心病患者要注意低盐饮食，菜肴的口味要清淡，含盐分高的调味品要控制使用。

（3）餐食应多配新鲜蔬菜、瓜果，如：芹菜、洋葱、大蒜、香蕉等。适量的粗纤维可以限制热能摄入量，控制肥胖，并能使过高的血脂浓度下降。烹调中注意少用油炸、油煎、烧烤等方法。

（四）糖尿病病人的膳食特点

糖尿病是一种代谢性疾病。糖尿病患者的饮食，应以减少糖类食物（主食）的摄入量，增加蛋白质和脂肪（植物油）的摄入量，以减轻胰脏的负担，降低血糖的含量。

（1）采取低热能饮食，尽量少吃含糖分和淀粉多的瓜果蔬菜，如：马铃薯、莲藕、芋头、胡萝卜、香蕉等。

（2）糖尿病患者如未并发高血压和冠心病，副食和脂肪类食物摄入量可与正常人相同，一般不必限制。

（3）由于采取低热能饮食，病人常感饥饿。解决办法除安排少吃多餐外，还可以适当多配一些柔嫩的含粗纤维多而含糖分、淀粉少的新鲜蔬菜，以增加饱感。

（五）消化性溃疡病人的膳食特点

消化性溃疡病一般称为胃病，是胃溃疡和十二指肠溃疡的总称。它的发生、发展和症状轻重与饮食有特别密切的关系，所以合理的膳食对溃疡病人具有重要意义。

（1）患者的膳食安排要定时定量，少吃多餐，避免过饥过饱。一般可在三餐之间安排食用1～2次点心，避免因一次进食量太大使胃胀满，加重胃肠负担。

（2）多选用营养丰富，含粗纤维较少，易于咀嚼、消化的食

物，如：牛奶、蛋类、鱼类、豆制品、瓜菜的柔嫩部分等。主食可以是烂饭、面条等，但要保证各种营养素的供给量。

(3) 避免食用刺激性强的，如：辣椒、浓茶、浓咖啡、烈酒等食品。烹调方法宜以蒸、炖、煮、烩、滑炒为主，使食物嫩软烂，易消化。

三、食品污染与预防

危害人体健康的有害物质进入正常食物的过程，称为食品污染。食品在生产、加工、贮存、运输、销售等过程中，各种有毒有害物质可能污染到食品中，人们吃了就可能引发传染病、寄生虫病。

(一) 生物性污染

生物性污染是指食品受到具有生命活性物质及其毒素的污染。在人生活的环境中存在着大量的微生物，包括病毒、细菌、霉菌及其毒素，寄生虫及其虫卵，昆虫和其他动物。生物性污染首先是细菌污染。细菌生命力极强，在温度、水分、营养适宜条件下每15～20分钟即可分裂繁殖一代。在我们的生活中，食品不可避免地会受到细菌污染，污染越多，越容易腐败变质，带有致病菌的机会就越多。这些病菌通过污染环境、污染生产用具造成疾病的传播。因此，我们在食品生产经营各个环节加强洗刷消毒、保持良好环境卫生是非常必要的。此外还有霉菌及其毒素、细菌毒素、寄生虫卵的污染。这些污染在食品外环境中大量存在，它们也是通过污染食品对人体健康构成危害。因此，我们要采取严格的洗刷消毒措施，保持食品的良好环境，防止上述有害因素的污染。

(二) 化学性污染

化学性污染主要有以下四种。

(1) 农药污染　食品在种植、养殖时大量使用农药，农药在

除虫灭病的同时也会对人体造成危害。其预防措施就是严格加强农药使用管理，认真执行《农药安全使用标准》。

（2）工业的“三废”污染　在工业污染的水域、土壤中生长的食品给人造成危害，这种危害是慢性蓄积，危害最大。预防措施是加强企业“三废”的处理，把“三废”危害降低到最低限度。

（3）化学添加剂的污染　国家法律和卫生标准规定，为改善食品品质和色、香、味以及防腐和加工工艺的需要，允许在食品中添加一些化学的和天然的物质，但在使用中对质量标准、使用方法、添加剂量都应严格遵守规定。

（4）食品生产用具、容器、机械、包装材料等的污染　国家法律和卫生标准对生产用具、容器、机械、包装材料中有害物质含量均有严格限制和规定，应照章执行，确保食品不受污染。

（三）放射性污染

在应用放射线消毒食品时，也会污染食品。食品若有放射性污染，会导致长期慢性危害。目前，国家对放射防护有严格法律规定，应严格执行，确保防止放射性污染。

四、食物中毒与预防

（一）食物中毒的概念

食物中毒是人们食用了各种“有毒食物”后，在短时间内暴发的非传染性的以急性症状为主的疾病的总称。

所谓“有毒食物”是指健康人经口吃入可食状态和正常数量而发病的食品。因此摄取不可食状态的食品（如：未成熟的水果）。摄取非正常数量食品（如：暴饮暴食而引起的急性胃肠炎）。非经口摄取而由其他方式引入体内。食用者是特异体质对某种食品（如：虾、蟹、牛乳等）发生变态反应引起的疾病。经食物感染的肠道传染病（如：痢疾、伤寒等）和寄生虫病（如：

旋毛虫病、囊虫病等），这些都不属于食物中毒范围，也不能把这些引起发病的食物认为是有毒食物。所以，正确理解有毒食物和食物中毒的概念，对于病人是否按食物中毒患者急救治疗和引起发病的食品是否按有毒食物进行处理，对饮食业从业员在实际工作中有重要意义。

（二）食物中毒的基本特点

虽然有毒食物的种类有所不同，但所有的食物中毒一般都会有很多共同的特点。

1. 有共同的致病食物

发病者都是吃了同一种食物，或是吃了在同一环境条件下加工的食物。与食物有明显的关系，没有进食这种食物的人，即使同桌进餐或同屋居住也不发病。发病范围局限在食用该种有毒食物的人群中，停止食用这种有毒食物后，发病就很快停止。

2. 潜伏期较短、来势急剧

集体暴发性食物中毒时，很多人在短时间内同时或先后相继发病并在短时间内达到高峰。

3. 症状相似

所有病人都有类似的临床表现，如：腹痛、腹泻、恶心、呕吐等。

4. 不直接传染

人与人之间不直接传染，一般无传染病流行时的余波。

食物中毒这些共同特点，饮食企业应高度重视。一旦发生食物中毒，由于发病急速，波及面广，不仅对顾客的健康造成严重损害，而且对本店的声誉及经济上的损失也是难以挽回的。

（三）食物中毒的分类

（1）细菌性食物中毒。

（2）化学性食物中毒。如：金属、农药和亚硝酸盐中毒等。

（3）有毒动植物中毒。如：河豚鱼中毒，毒菌、苦杏仁、木

薯中毒，四季豆中毒，鲜黄花菜中毒，发芽马铃薯中毒等。

（4）霉变食品食物中毒。

饮食企业对食物中毒的方针应该是以预防为主，严防中毒事故的发生。但是一旦发生中毒，管理人员也不能惊慌失措，致使事态扩大，造成更加严重的后果。管理人员要头脑冷静，立即通报医院和卫生防疫部门，尽量抢救中毒者，并为卫生防疫部门采样检验，为追查事故发生原因提供各种方便。这样做既可以控制污染源，防止食物中毒事故再次发生，又可以分清法律责任，尽量减少企业的损失。

（四）食物中毒的一般急救处理

在食物中毒事故发生后，及时抢救中毒者是非常重要的。首先应抢救中毒者的生命，安抚其他顾客，在社会上尽量缩小事态，以减少饮食企业在声誉方面的损失。企业管理人员应有必要了解急救处理的知识，以便配合抢救人员的工作。

对食物中毒者的一般性急救处理分以下几个步骤进行。

1. 及时排除毒物

食物中毒的潜伏期短，一般在进食后10多分钟到1～2小时之内就会发生中毒症状，此时中毒者的胃肠内尚有大量含有毒素的食物未被消化吸收，及时排除毒物是抢救中毒者生命、减轻中毒症状的有力措施。排除的过程可分为催吐、洗胃、灌肠及导泻，这过程对非细菌性食物中毒的抢救尤为重要，进行得越早、越彻底效果越好。但对于肝硬化、心脏病和胃溃疡患者，催吐和洗胃原则上禁忌。催吐的方式是先让患者饮大量温开水或服用催吐剂，然后刺激患者的咽部令其呕吐，如此反复进行直到呕吐物中没有食物为止。如果急救时距摄取毒物的时间较长，胃黏膜皱襞内可能存有残毒。这时彻底洗胃很有必要。中毒时间较长，估计毒物已进入肠内，则要服泻药（当然，已经腹泻者就不必再服泻药了）。中毒已久的病人，则可用1%盐水、40℃温肥皂水或

清水，进行高位连续灌肠。

2. 防止毒物的吸收和保护胃肠道黏膜

中毒后，应尽快使用拮抗剂，其作用是吸附毒素或暂时与毒物结合，从而使胃肠道未被吸收的毒物毒性减低或变为无毒，或是使毒物与胃肠道黏膜隔开而延缓吸收。在餐厅里，牛乳、豆浆、蛋清是容易找到的拮抗剂，它能沉淀砷、汞等重金属，也有中和酸碱的能力，并能保护胃黏膜，阻止吸收毒物。中药解毒常用甘草绿豆汤：甘草 50 克 ，绿豆若干（最好打碎），煎汤服用。

3. 促进已吸收的毒物排泄

一般毒物（或毒素）进入人体后多由肝脏解毒，或由肾脏随尿排出，或经胆管排至肠道随粪便排出。根据病情应大量饮水或静脉输液以稀释体内毒物，这对保护肝、肾，促进毒素排泄十分重要。输入 5%葡萄糖盐或 10%葡萄糖溶液均可。

4. 对症治疗

在排毒、解毒进行抢救的同时还应针对中毒者所出现的临床症状，对症治疗。

5. 主动配合、密切协助、搞好现场调查

卫生防疫部门对发生食物中毒事故的饮食企业进行现场调查，其目的是为了解决以下四个问题：

（1）本次事件是否是食物中毒？

（2）引起中毒的可疑食品是什么？

（3）采取措施防止中毒在该单位继续发生。

（4）确定治疗方案。

为此，饮食企业管理人员在事故发生后第一时间应通报卫生防疫和医疗部门，保护中毒现场，协助卫生部门封存一切与含毒食物有关的原料和制成品。对已零星或整批调出的可疑食物，应尽力查清并立即追回，在防疫人员的指导下进行现场消毒，以避免毒害面扩大。

第七章　妥善处理服务工作中的矛盾

餐饮服务业每天要面对很多人，形形色色，什么样的事都可能发生。当纠纷突然发生时，怎样在最短的时间内以最简捷最有效的方式让顾客满意、把酒店损失降到最低，这才是最重要的。

一、了解抱怨客人的心理

(1) 求尊重心理。客人都希望自已是一个受欢迎、受尊重的客人，希望能得到餐饮服务员的热情接待，要求受到有关部门应有的重视，要求别人尊重他的意见，不希望受到冷落、嘲笑。如果服务员照顾不周，则希望能向他表示歉意，并立即采取行动，进行恰当的处理。

(2) 求发泄心理。客人在碰到使他们烦恼的事或被讽刺挖苦之后，心中充满怨气、怒火，因此在抱怨中他们就把怒气发泄出来，以求得心理上的舒畅。

(3) 求补偿心理。客人在餐厅就餐过程中因餐厅方面的原因而遭受了损失与伤害，例如因为意外碰撞而使客人烫伤或因地面有水造成客人滑倒摔伤等等。他们会向餐厅投诉，希望餐厅能够及时合理地补偿他们的损失。

二、处理客人抱怨的原则

(1) 必须立即以主动的态度去面对客人抱怨，要先稳定自己的情绪，将目前的工作暂时移交给相关人员代为处理，不慌不忙地处理客人的不满。

(2) 以微笑带动自己及客人的情绪，使客人平息下来，先要认真倾听客人不满的诉说，并表示出关心的态度，以拉近彼此的距离。

（3）尽力安抚抱怨的客人，带他们到餐厅角落或者专门的办公场所，一定不要影响周围客人的用餐或点菜气氛，要远离人员嘈杂的地方。然后试图即时先行处理客人的抱怨，给予初步的解决。

（4）对于较为繁冗的事件，深思并询问问题发生的缘由与过程，详细记录发生的人、事、时、地、物，学习不说不、不推拖、不责怪的精神，考虑如何先做现场处理及收尾工作的程序，按照诉怨渠道逐级呈报，并给予客人明确答复。

三、处理客人抱怨的程序

餐厅服务员一定要慎重对待客人的抱怨，如处理不当会激化矛盾，给餐厅声誉造成损失，带来严重后果，应把握好处理客人抱怨的程序，使问题得到及时解决。

1. 耐心诚恳地听取意见，表示同情和理解

一定要记住，客人永远第一，因此对客人的投诉一定要非常诚恳、耐心地倾听，设身处地地为客人着想，理解客人的不满和抱怨，让客人通过发泄使心情逐渐平静下来。然后，认真分析、弄清事实的来龙去脉，及时有效地解决问题。切勿对客人投诉急于去争辩和反驳，这样会把事情弄得更糟，很可能会令客人盛怒而去，影响餐厅声誉。

2. 不要自我维护，不要推脱责任

一旦发生事情，很多服务员都会习惯性地说，“那不是我，是前一班的服务员做的，”或说，“这是其他部门的事情，我不知道。”

正确的做法应该是，不管这件事是否是自己的责任，作为餐厅的一分子，要有集体感，都有义务有责任。因此，不要与客人争执，要承认事情的客观存在，承认自己的失误。

3. 快速采取行动，补偿客人损失

当客人完全同意企业采取的改进措施时，就要立即行动，一定不要拖延时间，耽误时间只能进一步引起客人不满。

4. 区别不同情况，恰当处理

在发现客人抱怨时，要善于分析，区分不同的情况，迅速果断地处理。

（1）如属一般服务工作的失误或态度问题，应立即向客人致歉。

（2）如属饭菜质量有问题或餐饮设施、用具破损，应立即给予调换。

（3）如果有些事情的处理确实超出了自己的权限，应立即向上级请示，尽快采取措施，予以解决。

（4）如果是客人的过分要求，一时无法解决的，也要耐心地向客人解释，取得谅解，并请客人留下姓名和住址，以便日后告诉客人最终的处理结果。

总之，要把处理好客人的投诉当成重新建立自己企业声誉的机会，当成不断改进服务质量，提高服务水平的动力。

5. 即使是客人错，餐厅服务员也要给客人台阶下

经过调查分析后，如果发现是客人自己的错，千万不要指责客人，相反，要给客人台阶下，概括地说明问题，说明这是一个误会，不要将内疚或不满留给客人。

6. 感谢客人的批评和指教

对于客人的抱怨，应持正确的态度。客人抱怨，就多数而言，是希望餐厅能对他们所反映的菜肴质量或服务工作问题给予重视，对存在的问题能予以解决。对客人的这种友善行为应表示感谢。

四、几种常见抱怨的处理要领

服务员应将客人抱怨的问题，采取分类的方式来归纳解决，并学习较为专业的处理问题技巧，有下列几类常见情况。

1. 菜色与质量

此类状况，多半集中在高峰时段客满或人手不足的情况下，尤其以中餐厅发生的频率较高。这主要是由于中餐较难以达到全产品菜色的标准化，厨师的手艺，对产品的调配、制程、份量也很难达到均一的程度。解决要领：解释、更换、增补。

2. 金钱与差额

这主要是指多退少补，多半与人为的疏忽有关。解决要领：检查、补退、记录。

3. 食物中有异物

如果是一般性的异常食物，服务员应立即更换，以示对客人用餐的负责，尽量减少客人抱怨和投诉。如果是其他异物，则无论异物来自何处，如果不清楚异物是否影响客人的安全，那么必须妥善保存剩余产品的完整性，并即刻送检。在事件未获得澄清之前，应以安抚为重点，不要擅自下结论，确定责任，尽速取得客人的相关资料，向上呈报。解决要领：了解、更换、取证、送检。

4. 设施与安全

餐厅里地面不平、楼梯易滑、厕所马桶故障、灯具故障等等，都可能导致客人使用的不便，甚至影响老年人或幼龄儿童的安全，可能招致客人抱怨，甚至投诉。服务员应督促相关部门尽快换修，并设法增设老弱残障者的相关附属设施。解决要领：道歉、换修、记录。

5. 清洁与服务

此类问题的主要原因是服务员没有贯彻执行相关的服务准

则。因此，服务员应力求从自身做起，完善服务技能，提高服务水平，对客人所批评的项目要立刻改善。解决要领：训练、检测、考核。

6. 座位与时效

这种情形最易发生于地狭人稠的市区，特别是位于繁华市区的小餐厅。由于日益增多的人口与客人流量，餐厅不能及时为客人提供座位和菜点，也容易招致客人的抱怨。服务员可以通过软性及较为科学化的办法来解决，如加强座位的周转率、调解座位与空间的安排、餐点供应速度的提高等等。解决要领：规划、电脑作业、促销。

第八章　服务卫生安全知识

餐饮服务是与客人面对面的服务，不仅要与菜点酒水打交道，还要用火用电。卫生安全知识尤为重要。

一、餐厅服务员与餐厅环境卫生要求

（一）餐厅服务员的个人卫生

1. 定期进行体格检查

新员工正式上岗前，必须进行体检，而其他老员工也须定期进行体格检查。凡患有某种不能从事饮食服务工作的疾病的员工，应立即调离服务工作岗位。在其病痊愈之后、恢复工作之前，必须重新进行体检。

2. 具有健康卫生知识

服务人员平时要睡眠充足、保持身体健康，若得了呼吸道、肠道疾病，或患有皮肤病、红眼病、肝炎等传染性疾病，应主动汇报上级领导，要求暂时调离餐厅服务岗位或安排休息，康复后才能上岗。

3. 讲究个人清洁卫生

服务人员要做到以下几点。

（1）勤洗手、勤剪指甲。由于服务人员的双手经常接触食品，并时时展现于顾客之前，所以不允许留长指甲，不允许涂彩色指甲油，要注意经常洗手，保持双手洁净无菌。

（2）勤洗澡、勤理发。服务人员应经常洗澡，消除身上的汗味。经常梳理头发，保持头发的清洁和整齐。

（3）勤换洗工作服。上岗穿的工作服必须平整、洁净，替换下的便服要保存在个人专用衣柜内，切勿乱挂、乱放。

4. 注意文明卫生

(1) 服务人员上岗前应注意不食韭菜、大蒜、洋葱等具有强烈气味的食品。

(2) 在顾客面前或靠近食品时，咳嗽、打喷嚏须用手帕或餐巾纸捂住口鼻，并转过身去，尽量背对顾客和食品，养成文明卫生的习惯。

5. 操作卫生

餐厅服务人员是面对面地、直接地对顾客进行服务的，因此，在服务操作中，保持良好的操作卫生习惯就十分重要。它不但直接影响顾客的健康，而且也会因为不卫生的操作而失去回头客，降低餐厅的声誉。所以在操作中，服务人员应做到以下六点。

(1) 走菜、端汤、斟酒，一律用托盘端送，托盘必须洗净、擦干。

(2) 结账收款时，需要用收银盘或收银夹进行。顾客所付现金应放入盘中，服务人员用专用镊子点清数目，而不应用手直接接触现金，以防细菌、病菌的传播。

(3) 工作人员拿取餐具和食物时，手法要卫生。不能拿取餐具上那些顾客触口的部分，如杯口、刀尖、筷子前端等。不能用手直接抓取食物。

(4) 不可用不洁抹布擦餐台，也不可将餐布或小毛巾当抹布使用。抹布、垫布每天要清洗干净，与餐具一起消毒，防止交叉感染。

(5) 掉落在地面的餐具不可再使用，必须更换干净的。有缺口或者破裂的餐具，应及时更换，保证顾客的用餐安全。

(6) 在餐厅服务操作中，要杜绝出现不良的习惯动作，例如，在顾客面前抓头皮或身上的其他部位，梳理头发，挖鼻、挖耳、剔牙等动作。

（二）餐厅环境卫生

1. 地面卫生

餐厅的地面无论采用哪一种材料，都应保持清洁。例如，大理石地面要天天用平面拖把推扫，定期打蜡上光。木质地板要天天用带蜡拖把拖擦，定期上新蜡磨光。铺设地毯的地面应每天吸尘 2～3 次，若发现有污迹，可用地毯清洁剂反复擦拭，直至干净。

2. 墙面卫生

墙面要定期除尘，若有污迹要随时清除，以保持墙面的清洁、美观。若墙面挂有字画、装饰品或工艺品，应根据不同材料，采用不同方法定期擦洗。

3. 门窗卫生

门和窗的玻璃应每周擦拭一次，外露的玻璃在风雨天过后，应及时擦洗，保持玻璃的明亮度。正确、简单的擦窗方法是选择合适的天气（如阴天、早晨或黄昏），用一块干净、吸水、不脱毛的揩布，在清水中浸湿拧干后，先将玻璃擦一遍。待其略干后，再用清洁的干布揩净、擦亮。注意揩布严禁有油，若用玻璃清洁剂或专用玻璃擦效果会更好。

4. 桌椅及工作台卫生

桌面、椅面每餐必须擦净，桌脚、椅脚要定期擦洗，做到无尘、无油、无垢。工作台必须每餐整理，台内餐具、用具要摆放有序，要经常更换工作台内的垫布，做到清洁美观、井然有序、使用方便。另外，要注意的是服务人员的私人物品不得放在工作台内。

5. 空间卫生（餐厅内超平面体系结构的卫生）

餐厅在营业前，要打开窗户，通风换气，保持空气的清新。宾客经过的地方不准堆放杂物。服务人员的私人用品和清洁用具都应放入固定保管室。

6. 盥洗室卫生

盥洗室要有专人勤冲洗、勤打扫，做到无积尘、无异味。

7. 消灭四害

餐厅应采取积极有效的措施，消灭餐厅内苍蝇、老鼠、蟑螂等。灭虫药和灭鼠药应与食物严格分开，防止污染。

二、饮食卫生五四制的基本内容

1. 从原料采购到成品销售实行“五不制度”

“五不制度”包括：采购员不买腐烂变质的原料。领料员不领腐烂变质的原料。加工人员（厨师）不用腐烂变质的原料。餐厅不出售腐烂变质的菜点。服务员不用手拿食品，不用废纸、污纸包装食品。

2. 成品（食物）存放实行“四隔离”

“四隔离”包括：生与熟隔离。成品与半成品隔离。食品与杂物、药物隔离。食品与天然冰隔离。

3. 用（食）具实行“四过关”

“四过关”包括：一刮，二洗，三冲，四消毒。

4. 环境卫生采取“四定”办法

“四定”包括：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，包干负责。

5. 个人卫生做到“四勤”

“四勤”包括：勤洗手、剪指甲。勤洗澡、理发。勤洗衣服、被褥。勤换工作服。

上述内容简称“卫生五四制”，它是国家对食品经营企业的统一要求，也是每一个职工需要遵守的职业道德规范。

三、人身安全

1. 安全用电

（1）各种电器（如加热毛巾箱、电饭锅、微波炉、空调等）使用后一定要切断电源。电器设备周围严禁堆放易燃易爆物品。

(2) 对室内的电器设备要经常检查，发现电线老化、接触不良、绝缘不好时，要及时向有关部门报告，进行维修。

(3) 电闸箱周围绝对禁止存放易燃易爆物品。

(4) 下班前，要有专人检查各种电器设备是否断电，要关闭电源。

(5) 搞卫生时，如：刷地、冲洗瓷砖，要注意用水安全，避免电线插座进水，避免电机进水，禁止带电作业。

2. 安全用火

1) 安全使用煤（天然）气

(1) 使用煤（天然）气要严格遵守“火等气”的操作规程。

(2) 先点火，放置炉内，由小至大启动煤气开关，直至煤气完全燃烧。

(3) 点火送入煤（天然）气时，注意火焰瞬间从炉火中喷出，点火时脸不能贴近炉口。

(4) 火熄灭时，应完全关闭总闸。

(5) 煤（天然）气使用中要有人看管，注意检查管道开关是否跑气。工作完毕后，专人检查灶炉全部熄灭后，才能离去。

2) 安全使用酒精炉

在经营的菜肴品种中，有的是带酒精炉上桌的。酒精炉有固体酒精和液体酒精两种。无论使用哪种酒精炉一定要等菜肴上桌后，将酒精炉摆在应放的位置，用火柴点燃酒精。席间要注意观察。客人餐毕后，用吃碟盖上酒精炉，等自然熄灭后再撤掉。千万注意不要先点燃酒精炉后，再将菜肴上桌，这样做十分危险，决不可取。

3) 防火常识

(1) 下班前要仔细检查餐厅内是否有未熄灭的烟头及火种。

(2) 烟缸内烟头、烟灰要单独湿灭倒掉，不得放入台布内一同处理。

(3) 发现煤（天然）气漏气要打开门窗，同时不要使用明火。

(4) 爱护消防器材，掌握消防器材的使用方法。

(5) 切勿携带易燃易爆物品进餐厅。

(6) 落实安全责任制，杜绝空室不锁门，值班脱岗，下班不断电源，不关电器，不锁门窗，违章使用大功率电器等现象。

4) 出现火情的处理方法

(1) 切断气源、电源，熄灭一切明火。

(2) 立即报告领导，打 119 报警电话，坚持守机，传递消息，保持与各部门联系。

(3) 有组织进行灭火，阻止火灾扩散。

(4) 火熄灭后保护现场，收好票据和贵重物品。维护餐厅秩序，保护企业财产。如果餐厅营业当中出现火情，要迅速疏散客人，以保证顾客的安全。

3. 防爆

在餐厅服务过程中，对易燃易爆物品要妥善保管，正确使用，做好防爆工作。

1) 餐厅服务防爆

在餐厅服务中，餐厅服务员为宾客开启酒瓶盖时，眼睛不要直视瓶口，要形成 45°角，防止意外。另外，酒水要勤进勤销，按先后顺序出售，避免酒水气体遇热膨胀、压力过大而引发意外。

2) 餐厅设备防爆

液化石油气要与明火隔离，用毕，必须关掉总闸，遇到气体快用完时，千万不可将煤气罐横卧或将煤气罐坐入热水盆内浸泡，一旦瓶底部有漏眼，与明火接触，极易引起爆炸。易燃易爆物品，如酒精、煤气要远离明火。油脂过厚的区域要及时清除污垢，杜绝隐患。电器设备要避免长时间使用造成高温过热引起易

燃物着火。电器在潮湿环境中要注意绝缘，防止外皮脱落、老化、短路而带来的危险。

4. 防烫伤

在服务中，使用微波炉、烤箱、毛巾蒸箱等设备要严格遵守操作规程。为客人上菜，遇到沸水、热汤、火锅、铁板类菜肴，遇到在餐桌上浇热油、热汁的菜肴，一定要端平走稳，严禁违章操作，避免烫伤。发生烫伤不要慌乱，一要用凉水冲洗，最好不少于半小时。二要敷烫伤药，若是烫伤面积较大、较重，应立即送医院治疗，不要自行处理。

5. 防意外

餐厅服务中，经常会发生意想不到的情况。一旦发生意外，一要镇静，二要采取措施，三要向领导汇报，四要妥善处理，并且要及时。

遇到在餐厅饮酒过度呕吐的客人，可以一边收拾现场，一边让陪同人员陪送到卫生间，也可上一些黄瓜、葡萄、解酒饮料或蜂蜜水等解酒食品。遇到酗酒闹事的，要与餐厅内保安人员及时联系，向领导报告，必要时与公安部门一同解决。遇到在餐厅内打架的客人，要立即保护现场，将厨房刀、酒瓶等危险品迅速撤掉。收银员要坚守岗位，立即与保安联系，通知店领导及公安部门，情节严重的，要立即拨打110。遇到行骗偷窃的人要保护好现场，同时与公安部门联系。遇到下雨、下雪天气，要在门前放警示牌，如："小心地滑"，"请您及小孩下楼时小心"等，告知客人路滑。下雨为客人撑伞，下雪要在通道上铺上地毯、胶皮等防滑物品。

第九章　餐饮专业英语

一、西餐服务常用单词

（一）西餐餐具用品

切肉刀 Carving knife
烛台 Candle stick
主菜刀 Dinner knife
咖啡杯 Coffee cup
主菜叉 Dinner fork
咖啡勺 Coffee spoon
汤勺 Soup spoon
银餐具 Silver ware
头盆刀 Starter knife
玻璃器皿 Glass ware
头盆叉 Starter fork
甜品叉 Dessert fork
葡萄酒篮 Wine basket
鱼叉 Fish fork
盐和胡椒粉 Salt and pepper shaker
甜品勺 Dessert spoon
垫布 Silent cloth、Table cloth mat
黄油刀 Butter knife
装饰台布 Top cloth
蜗牛夹 Snail tongs
围裙 Apron
蜗牛叉 Snail fork
桌裙 Table kkirt
海鲜叉 Cocktail fork
龙虾签 Lobster stick
托盘垫巾 Service Mat
龙虾钳 Lobster tong
服务布巾 Waiter cleaning cloth
鱼刀 Fish knife
服务叉 Service fork
冰水杯 Ice water glass
服务勺 Service spoon
白葡萄酒杯 White wine glass
蛋糕叉 Cake fork
红葡萄酒杯 Red wine glass
牛排刀 Steak knife
香槟杯 Champagne glass
糖夹 Sugar tong
席次卡 Place card
冰夹 Ice tong

收据 Receipt
主菜盆 Main course plate
抹布 Pantry cloth
托盘 Tray
自助餐保温锅 Buffet warmer
汤盅 Tureen
汤杯 Soup cup
开胃品盘 Starter plate
甜点盘 Dessert plate
面包盘 Bread plate
黄油碟 Butter dish
装饰盘 Service plate
咖啡具 Coffee set
开瓶器 Bottle opener
开塞器 Corkscrew
餐具柜 Sideboard
汤盆 Soup plate
早餐蛋盅 Boiled stander
服务手推车 Service trolley
沙拉车 Salad trolley
甜品车 Dessert trolley
奶酪车 Cheese trolley
餐后酒车 Liqueur trolley
燃焰车 Oven trolley
送餐车 Transfer trolley

(二) 西餐常见的原料

牛肉 Beef
水牛 Buffalo
鹿 Deer
山羊 Goat
胸肉 Breast
臀上肉 Buttock
肉片 Cutlet
骨下肉、柳肉 Fillet
羊排 Lamb chop
前腿 Fore leg
后腿的下胫节 Hind shank
肝 Liver
羊肉 Mutton
腰、肋骨 Rib
牡牛 Bull
小牛 Calf
母牛 Cow
野兔 Hare
腹部肉、牛腩 Brisket
近颈脊骨肉 Chuck
油脂 Fat
牛柳扒 Fillet shank
瘦肉 Lean
腹下部的肉 Flank
前腿的下胫节 Fore shank
腰肉 Loin
猪排 Pork chop
臀肉 Rump

臀上部的肉 Round
牛脊肉 Sirloin
牛扒 Steak
小牛 Veal
尾 Tail
牛腩 Soft plat
火鸡 Turkey
雄火鸡 Cock turkey
雌火鸡 Hen turkey
凤尾鱼 Anchovy
鲈鱼 Bass
鳊鱼 Bream
青鱼 Herring
比目鱼 Flounder
大比目鱼 Halibut
龙虾 Lobster
蚝 Oyster
大虾 Prawns
小虾 Shrimp
海螺 Sea whack
蟹 Crab
蜗牛 Snail
墨鱼 Cattle fish
金枪鱼 Tunney
鳕鱼 Haddock
三文鱼 Salmon
沙丁鱼 Sardine
鳟鱼 Trout
龙鱼 Sole
芦笋 Asparagus
青芦笋 Green a asparagus
红菜头 Beet root
黑扁豆 Black lentil
芥兰花 Broccoli
椰菜花 Brussels sprouts
牛油豆 Butter bean
胡萝卜 Carrot
生菜 Lettuce
白菌、蘑菇 Mushroom
葱 Onion
菠菜 Spinach
小青豆 Sugar peas
南瓜 Pumpikin
青瓜、黄瓜 Cucumber
白色的地下菌 White truffles
欧芹 Parsley

（三）西式烹饪常用的配料

甜胡椒 Allspice
八角 Anise
肉桂 Cinnamon
丁香 Clove
桂皮 Cassia
薄荷 Peppermint
小豆蔻 Cardamom
咖啡酱 Curry paste

姜粉 Ginger power
豆蔻花 Mace
芥末 Mustard
牛膝草 Marjoram
白胡椒 White pepper
粗胡椒 Coarse pepper
鱼椒粉 Isinglass
椰油 Coconut oil
麦片 Rolled oats
粟米片 Corn flakes
麦粥 Porridge
全麦粉 Graham flour
小茴香 Cumin
玻璃苣 Borage
红花粉 Saffron
黄姜粉 Turmeric
黑胡椒 Black pepper
花胡椒 Cayenne pepper
橄榄油 Olive oil
人造黄油 Margarine
谷类 Cereal
提子核麦片 Rape nuts
泡米 Puffed wheat

(四) 西餐常用的水果

苹果 Apple
鳄梨 Avocado
面包果 Bread fruit
乌梅 Damson
榴莲 Duran
青梅 Greengage
荔枝 Leeches
芒果 Mango
橄榄 Olive
西柚 Grapefruit
梅子 Plum
橙 Orange
杏、黄梅 Apricot
香蕉 Banana
杨桃 Carrabolla
葡萄 Grape
番石榴 Guava
蜜瓜 Honey dew melon
柠檬 Lemon
西瓜 Water-melon
木瓜 Papaya
菠萝 Pineapple
桃 Peach

(五) 专业术语及解释

Banquet——宴会
Franchise——特许经营

Table service——餐桌服务

Counter service——柜台服务

Self－service——自助服务

Waiter / waitress——男服务员/女服务员

Cuisine——菜系

Headwaiter——服务领班

Captain——餐厅领班

Front waiter——前台服务人员

Apprentice——实习工

Hostess——领座员

Menu——菜单

Chef——厨师长

Fried eggs over easy——双面煎嫩鸡蛋

Fried eggs over hard——双面煎老鸡蛋

Fried eggs sunny side up——单面煎鸡蛋

Omelet——西餐早餐蛋卷

Poached egg——将生鸡蛋打开放入开水中白灼成熟

Scrambled egg——将鸡蛋打碎后，用黄油或色拉油炒的嫩蛋

Entree——主菜

Appetizer——头盆。具有开胃作用，一般不会是汤类，常在主菜前食用

Dessert——甜品。食中尾声的菜肴，大多数为甜食

Table d'h tel——套菜。一套编排好且包括主菜、价格固定的一类完整套餐

A La Carte——点菜

Tip——小费

Service charge——服务费。在一些国家中，账单中的一个

百分比的费用被打入账单中，作为员工的小费

Discount——折扣

Portion——份

Bar—酒吧

Pub——酒吧（英）

Cocktail lounge——鸡尾酒廊，一种为客人提供酒精饮料，且环境比一般酒吧更舒适

Night club——夜总会

Aperitif——开胃酒

Wine——葡萄酒

Beer——啤酒

Wine list——葡萄酒单

Wine steward——餐厅酒吧员

Liqueur——利口酒，一种酒精含量高、口感较甜的且常在餐后服务的一类酒

Fortified wine——加强葡萄酒，一种在完成酒精发酵的基础上掺兑了另一种酒精饮料的饮品

Spirits——烈性酒

House wine——零杯卖葡萄酒，由管理人员选定提供给客人

Bartender——调酒员

Service bar——服务性烈酒，在餐厅中设立的，有服务员为客人提供点酒和服务的酒吧，它是附属餐厅的酒吧

Outside catering——外卖服务

Room service——客房送餐

Mini bar——迷你酒吧，设在客房内的小冰箱，提供冰块、饮品和干货食品，根据其实际消费情况而计费。

On the rock——加冰块

二、餐厅常用服务用语

(一) 受理预定

Always confirm facts——the number of persons, the time, the date, special requirement ect.

1. Good morning /afternoon/evening. (The name of the restaurant and your name) May I help you?

早上（下午、晚上）好，(自报餐厅名)，我能为您做些什么?

2. How many persons are there in your party , sir/madam?

请问共有多少人用餐，先生/女士?

3. What time would you like to arrive?

请问你们几点钟到?

4. May I have your name, please?

请问您的姓名?

5. Could you spell that for me, please?

请您拼读一下您的姓名好吗?

6. May I take your telephone number, please?

可以留下您的电话号码吗?

7. Is there anything special you would like us to prepare, sir/madam?

请问您有什么特殊要求需要我们做准备的，先生/女士?

8. I am afraid that we only can guarantee the table before 8:00 in the evening.

恐怕我们餐厅只能为您留桌到晚上 8:00。

9. If you have any further requirements, please let us know.

如果您有什么要求，请通知我们。

(二) 问候客人

To show the guests how please you are to see them. Use guest's name if you know, to personalize the contact.

1. Good morning /afternoon/evening. Welcome to our restaurant.

早上（中午、晚上）好，欢迎光临。

2. May I help you, sir/madam?

我能为您做什么？

3. Do you have a restaurant ion, sir/madam?

请问您有预定吗？先生/女士

4. How many persons are there in your party, sir/madam.

请问共有多少人来用餐，先生/女士？

5. This way please, sir/madam

请这边走，先生/女士

(三) 请客人等候

Show the guests that you are concerned. It is important that they do not feel ignored.

1. I'm sorry, sir/madam. We do not have a table free now. Would you like to have a drink in the bar (lounge)? We shall call you as soon as possible.

对不起，先生/女士。我们现在没有空餐桌，请您在酒吧稍等一下，好吗？一有空桌，我们就会立即通知您。

2. We are rather full this evening. Would you care to wait for a while?

我们今晚客满了，您不介意稍等片刻吗？

3. I'm sorry to keep you waiting, sir/madam.

对不起，先生/女士，让您久等了。

4. I do apologize for the delay.

对不起耽搁了这么久。

（四）对餐桌不满意

1. I'm sorry, sir/madam. Would you care to follow me to another table?

对不起，先生/女士，请随我去另一张餐桌。

2. Which would you prefer, here by the window or near the door?

您是愿意靠窗坐呢，还是靠门坐？

3. I'm sorry, sir/madam. All the tables by the window are occupied.

对不起，先生/女士，所有靠窗的餐桌都满了。

4. Is this table fine with you, sir/madam?

请问您对这张餐桌满意吗？先生/女士？

（五）预定的餐桌被客人占了

向预定的客人道歉并且通知他餐桌一般为客人留坐 15 分钟，并在客人预定时告知。

1. We will have another table ready immediately.

我们立刻会准备好另一张餐桌。

2. Sorry for the inconvenience. Would you care for a drink at the bar?

很抱歉给您带来了不便，请您在酒吧喝一杯好吗？

3. Would you like to sit here, sir/madam?

您介意坐在这儿吗？先生/女士？

4. Excuse me, sir/madam. There has been a mistake, please wait a moment and I will check.

对不起，先生/女士，一定是哪儿出了问题，请稍等一会儿，我这就查一下。

(六) 展示菜单

再次向客人表示感谢并立刻呈递菜单，协助客人看菜单，并推销厨师长特选。

1. Here is the meue for you，sir/madam.

这是您的菜单，先生/女士。

2. We have an excellent black pepper steak today.

我们今天有上好的黑椒牛排。

3. May I suggest you try the king prawn，the chef recommends it.

我能向您推荐厨师特选扒大虾。

4. If you need any help，please call me.

如果您在用餐时有什么问题，请告诉我。

(七) 点菜服务

时刻关注客人，请不要将菜单给客人后不管，过 30 分钟后才点菜，注意客人的身体语言，他们可能在暗示需要您的服务，尽力向客人推销菜品。

1. Are you ready to order now?

请问可以为您点菜了吗?

2. Are you being helped，sir/madam?

请问有服务员为您服务吗?

3. How would you like your steak cooked (done)? (Rare/medium rare/medium/medium well /well done).

请问您的牛排需要几成熟?

4. Would you like your eggs sunny side up?

请问您的鸡蛋是单面煎吗?

5. Would you like your bacon crisp?

请问您的熏肉需要脆一点吗?

6. Would you like toast、croissants or rolls?

请问您是要烤土司、牛角包还是小圆面包？

7. Would you like tea or coffee?

请问您是要咖啡或是茶？

8. Would you like Chinese or English tea?

请问您是要中国绿茶还是英国茶？

9. What kind of fruit would you like?

请问您是用哪种水果？

10. What sort of appetizer would you like?

请问您是需要哪种头盆？

11. Would you like to have soup first?

请问您是先用汤吗？

12. Would you like some cakes?

请问您用点甜点吗？

13. Would you like your coffee with or without cream?

请问您的咖啡要不要加奶？

14. Would you like some more?

请问您还需要点别的吗？

15. What sort of side—dish would you like?

请问您想配什么吃？

16. May I suggest our Parma ham? It's very nice.

我能向您推荐派玛火腿吗？味道好极了。

17. The chef's special today is vegetable with green peas?

今天厨师长特选是青豆蔬菜。

18. May I recommend the shrimps saluted with green peas?

我们能向您推荐虾仁炒青豆吗？

19. If you don't mind, may I recommend the vegetable with crab meat?

如果您不介意，我能向您推荐蟹肉蔬菜吗？

20. If possible, we'll be pleased to meet your wish, I'll check with the supervisor and the chef.

如果可能，我们十分高兴能满足您的需求，我将和主管和厨师长联络。

21. I'm afraid we do not have the dish now, May I suggest something else?

对不起，恐怕我们没有这个菜，我可以向您推荐别的吗？

22. I'm terribly sorry, sir/madam. This dish has been sold out . May I offer you the Steak Diane instead?

我十分抱歉，先生/女士。这道菜已经卖完。我能向您推荐戴安娜牛排吗？

23. I'm afraid it's not on the meue this evening .

恐怕这道菜今晚售缺。

24. I'm terribly sorry, sir/madam. We don't have any now.

对不起，先生/女士。这道菜已经卖完了。

（八）推荐饮料

Offering guests drink before their meal will show attentiveness and increase sales, Extra sales mean extra profit.

1. Would you care for something to drink before your meal?

您在用餐前需要用些饮料吗？

2. Would you like to see the drink/wine list?

您是否要看饮料/佐餐酒单？

3. May I suggest Tsingtao Beer with your meal? It does well with it.

我可以向您推荐青岛啤酒配餐吗？它非常合适。

4. I suggest Chinese mineral water if you would like something refreshing .

如果您需要一些清新的饮料，我向您推销中国矿泉水？

5. Would you care for a liqueur or brandy?

您喝一些利口酒或白兰地吗？

6. Would you care for an aperitif?

您介意喝一些开胃酒吗？

7. What kind of wine do you prefer? May I recommend Chinese Mao Tai?

请问您是喝哪种葡萄酒？我能推荐中国的茅台吗？

8. We have a special drink promotion this evening, May I suggest the Five Star Beer?

今晚我们有一种特别推荐饮料，五星啤酒怎么样？

9. We have excellent Chinese red wine which I can recommend.

我们可以向您推荐口感优质的中国红葡萄酒。

（九）时刻关注客人

Check that the guests have everything they need help? ashtray, salt, pepper, sugar, toothpick.

1. Is everything to your satisfaction?

请问您对一切还满意吗？

2. Is everything all right with your meal?

请问您对用餐还满意吗？

3. Would you care for another drink?

请问您还需要一杯饮料吗？

4. Would you like any more water?

请问您还需要加些冰水吗？

5. Can I bring you anything else?

请问您还需要我为您提供些什么吗？

6. Is there anything that I can do for you ?

我还能为您做些什么吗？

（十）处理投诉

The guests must be satisfied at all times. ? If the complaints is justified, then take the dish off the bill altogether. Do not necessarily insist on a compensation as this may appear acheap way of dismissing the matter.. We want to stand for quality so we are glad to receive criticism. All complaints should be dealt with internally whenever possible.

1. I'm sorry, sir/madam. I'll change it right away.

对不起，先生/女士，我马上给您换掉。

2. Thank you for bring this matter to our attention.

感谢您让这件事引起我们的注意。

3. I'm sorry. The dish shall be replaced immediately.

对不起，这道菜将立即被换掉。

4. I'm sorry, but we are glad you pointed this out to us.

对不起，但我们很高兴您向我们指出来。

5. Please accept our apologizes.

请接受我们的道歉。

6. I'm terrible sorry, This is not our usual standard.

我很抱歉，这不是我们通常的水准。

（十一）甜品服务

1. Would you like dessert now?

请问您现在需要甜点吗？

2. Would you like to see the dessert menu, sir/madam?

先生，请问您需要看看甜点单吗？

3. Which would you like prefer sir/madam. Dessert or cheese?

请问您是需要甜品还是奶酪？

（十二）呈递账单

Never give the bill to the guests by telling them loudly how much the expense is. Otherwise you may put the guests into an embarrassment situation.

1. Excuse me，sir/madam，Here is your bill.

对不起，先生/女士，这是您的账单。

2. Would you like to pay in cash or by credit card?

请问您是付现金还是用信用卡？

3. Shall I charge this to your room?

我能将餐费记入房费吗？

4. Would you like the amount on the bill or separately?

请问您们是分账单还是合在一起？

5. Excuse me，sir/madam. May I have your room key and room card?

对不起，您能告诉我您的房号并出示您的房卡吗？

6. Excuse me，sir/madam. Would you please sign your name here?

对不起，先生/女士，请您在这儿签名。

7. Thank you，sir/madam. We hope to see you again.

感谢光临，先生/女士，希望再次为您服务。

8. Glad you enjoyed your? meal，Good－bye.

很高兴您用餐愉快，再见。

9. Thank you very much，Have a nice day/evening.

十分感谢，祝您有个愉快的夜晚。

10. We hope to serve you again，sir/madam. Good night.

希望再次为您服务，晚安。

第十章　餐饮服务知识问答

1. 遇到衣冠不整、欠缺礼貌的宾客来餐厅用餐时怎么办?

答：以友好的态度对待客人，用婉转的语言劝导提醒客人，使客人遵守餐厅规则。切忌与客人争执。

2. 餐厅服务过程中，客人要向服务员敬酒怎么办?

答：应婉言谢绝并主动为其服务，避开客人的注意力，不致使其难堪，或借故为其他客人服务婉转的推辞掉。

3. 开餐时，两台客人同时需要服务怎么办?

答：应做到一招呼、二示意、三服务。给那些等待的客人以热情、愉快的微笑，在经过他们桌边时说一声“我马上就到这里来”或“请稍等一会儿”等。

4. 在服务过程中不小心弄脏客人衣服怎么办?

答：要诚恳地向客人道歉，设法替客人清洁。在有可能的情况下，免费为客人把衣服洗干净。

5. 开餐过程中，客人不小心碰翻水杯、酒杯时怎么办?

答：要马上用餐巾吸干台面的水分。然后将一条清洁的餐巾平放在吸干的位置。

6. 开餐中，饭供应不上时怎么办?

答：应向客人道歉，说明原因，请客人稍等一会儿，也可以征求客人意见是否以面食等代替。

7. 开餐时，为客人撤换烟缸时应注意什么?

答：要把干净的烟缸放在要换的烟缸上面，一起撤到托盘里。然后把干净的烟缸放回餐桌，以防烟灰飞扬。

8. 遇到客人点菜过多或等菜时间过长，提出不要怎么办?

答：先请客人稍等。若该菜还未做，可帮客人取消，若菜肴已做好上台，应向客人介绍菜式特点，请客人享用，若经动员后

客人仍不想要，而该菜肴未动过，服务员应礼貌地向客人说明收回该菜的损失补偿费。

9. 客人要求服务员介绍菜式时怎么办？

答：要热情、耐心地向客人推荐特色菜肴，并根据具体情况推荐中等价格以上的菜式供客人选择。

10. 客人点了无货供应、过了季节的或刚卖完的菜式品种时怎么办？

答：应向客人道歉，然后主动向客人介绍其他风味或同制作方法的菜肴。

11. 客人要点用菜单上没有的菜式怎么办？

答：首先要向厨师长了解该菜能否马上做，若厨房暂无原料不能马上做的，要向客人解释清楚或请客人预订。

12. 服务员未听清、点错了菜，客人不要怎么办？

答：应向客人标示歉意，同时汇报上级对菜肴进行处理。

13. 客人急于赶车、船怎么办？

答：介绍客人吃些烹调简单、快捷的菜式品种，并和厨师长联系，尽快地把菜肴做好。

14. 上菜时，台上已摆满了菜肴，位置不够放怎么办？

答：切忌重叠放置，应拿走剩下最少菜的碟子，但一定要征求客人意见，把剩下的菜分给客人后拿走，或改用小碟盛放。

15. 中餐厅服务员应该怎样上菜？

答：上菜切不可从客人头上越过，应向客人表示歉意后才从客人旁边的空隙上菜，并报菜名介绍特色。

16. 错上有猪肉的菜式给清真客人怎么办？

答：应立刻向主管汇报，由主管出面向宾客道歉并尽快给客人更换菜式，以取得客人的谅解。

17. 厨房不按顺序出菜时怎么办？

答：应把好关，切不可立刻把菜上给客人，同时和厨师长联

系，说明原因，请厨房按顺序出菜。

18. 服务员在宴会开始前才知道有个别客人是清真或素食时怎么办？

答：应立刻征求宴会主办单位意见，是否另外准备一些清真或素食菜式。征得同意后，即尽快为客人安排。

19. 宴会临时加人怎么办？

答：应根据增加人数的多少，摆上相应的餐具。然后征求宴会主办人的意见是否需要加菜。

20. 负责主桌的服务员在主宾、主人离席讲话时，应怎么办？

答：要注意把每位宾客的酒杯都斟满酒，在主宾、主人离席讲话时，服务员要斟上一杯酒，放在托盘中，立在一侧，主宾讲话结束时迅速送上，以便主宾举杯祝酒。

21. 宴会临时减人怎么办？

答：如果宴会标准不高、减少的人数不多，应尽量说服客人不要减菜，若客人的宴会标准高，减少的人数又较多客人提出减菜的要求，服务员立即汇报上级，由上级处理。

22. 客人投诉食品原材料质量问题时怎么办？

答：应立刻向客人道歉，并征得上级同意立即换一份质量好的食品送给客人。若当天原料确实变质，应建议客人换一个制作或味道相似的菜式，并考虑免收该食品的钱。

23. 客人提出菜已变质，而经厨师鉴别并没有变质怎么办？

答：要诚恳地向客人解释、说明。若客人坚持己见，应请上级出面解决。

24. 开宴会时客人要求增加人数，原订的厅房太小怎么办？

答：尽量满足客人要求，看是否有合适的空宴会厅，在无合适空厅房的情况下，建议主人和主要客人安排在原厅房，其他的可安排在餐厅比较安静的地方，专人服务，征得客人同意后，给

予调整。另根据客人增加的人数，调整菜单金额。

25. 按客人标准开好菜单，客人看后对个别菜式不满意怎么办？

答：应向客人表示歉意，并根据客人提出的意见，当好客人的好参谋。

26. 服务员上菜前如何把关？

答：菜不熟不上，量不够不上，不符合卫生不上，菜不够热不上。

27. 餐饮服务中对服务员的基本礼貌礼节要求有哪些？

答：服务态度好，讲究语言艺术，注意仪表仪容，正确地运用形体语言。

28. 在中国八大菜系中，影响较大的四种菜系是哪些？

答：川菜、粤菜、鲁菜、淮扬菜。

29. 中国最著名的三种白酒是什么？它们的产地在哪里？

答：茅台，贵州茅台镇。五粮液，四川宜宾。汾酒，山西省杏花村。

30. 餐厅服务员个人卫生的“五勤”指的是什么？

答：“五勤”：勤洗澡、勤理发、勤刮脸、勤刷牙、勤剪指甲。

31. 什么是中餐宴会？

答：按照中国的饮食习惯，用中国酒、中国菜肴、中餐餐具、行中国的传统礼节，是中国传统的具有民族形式的宴会。

32. 中餐宴席对整鸡、整鸭和整鱼类菜肴上菜有何特殊要求？

答：鸡不献头、鸭不献掌、鱼不献脊。

33. 怎样为客人斟茶？

答：量要有度，七分满。上茶时，杯把应偏右，先宾后主。斟茶要一手端壶把，一手按壶盖。茶要有热度，不得斟凉茶。

34. 斟酒前服务员为什么要示瓶让主人辨认商标？

答：一是对主人的尊敬，二是核实选酒有无差错，三是证明商品质量可靠。

35. 上菜、撤盘的礼貌要点是什么？

答：一是上菜不准推，二是撤盘不推拖。

36. 分菜为什么要站在副主人右边？

答：因为正主人身份一般较高，席间又要多陪主宾，而副主人多负有处理席间事务的责任，所以服务员在副主人的右边最为适当。

37. 服务员应如何对待用餐顾客的丢失物品？

答：对顾客遗忘的物品，服务员收捡后，应为其妥善保管。如有认领者，要认真仔细核对证件、特征、数量，然后办理认领手续，无人认领时，要及时上交领导。

38. 服务员为什么要懂得烹饪知识？

答：熟悉烹饪菜点，是服务员的基本功。不懂烹饪知识，就无法热情为顾客介绍其风味和特点情况，顾客得不到消费前对菜点的第一印象，心里就没底，就不会花“冤枉”钱买你的菜点，企业的效益也不可能好。

39. 伊斯兰教人在饮食上有哪些忌讳？

答：忌食猪肉、狗肉、驴肉、骡肉，不吃动物血以及牛羊肉罐头和黄油。不吃无鳞鱼等。

40. 世界三大烹饪国是指哪三个国家？

答：中国、法国、土耳其。

41. 世界三大饮料是什么？说出它们的主产地？

答：咖啡、可可和茶。茶中国，咖啡巴西，可可非洲。

42. 分菜为什么要先宾后主？

答：因为服务员分菜是代表着主人的心意的，先宾后主表示对宾客的尊重。

43. 菜品上桌后服务员为什么不能扭头就走？

答：扭头就走显得呆板冷淡。服务员将菜送上桌，同时立即报菜名，然后稍停片刻，必要时简要介绍所上菜品典故，风味特色和使用方法。另一目的是为了观察席间情况，听取客人意见，及时处理解决。

44. 我国四大淡水经济鱼是什么？

答：青鱼、鲫鱼、鳙鱼、鲢鱼。

45. 啤酒、白酒和葡萄酒标示度数分别是什么？

答：啤酒标示度数为麦芽汁的浓度，白酒和葡萄酒标示的度数是酒精浓度。

46. 餐巾的主要作用是什么？

答：主要有两条：其一是宾客使用，可防止汤汁酒液滴洒到衣服和揩手擦嘴用。其二是折成口布花，有美化席面，渲染气氛的作用。

47. 服务员的业务素质有哪些基本要求？

答：①熟练掌握专业操作技能。②熟练掌握各种服务礼节。③具有良好的文化修养。

48. 江苏菜分哪几种地方风味？

答：分淮扬、金陵、苏锡、淮海四大地方风味。

49. 菜肴摆放的基本要求是什么？

答：要讲究造型艺术，要注意礼貌，尊重主宾，方便食用。

50. 中餐宴会上菜顺序是怎样的？

答：第一道凉菜，第二道主菜，第三道热菜，第四道汤菜，第五道甜菜及点心。

51. 铺台布有哪三种方法，请回答？

答：推拉式、抖铺式和撒网式。

52. 一般情况下酒席斟酒的顺序是什么？

答：酒席斟酒应从主宾位开始，再斟主人位，然后顺时针方

向依次为客人斟酒。

53. 中餐宴会上菜需掌握的原则是什么?

答：原则是先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般。

54. 淮扬菜是八大菜系之一，请列举4道名菜?

答：软兜长鱼、水晶肴肉、清蒸鲥鱼、蟹粉狮子头、藕粉圆子。

55. 中国名茶龙井、碧螺春、毛峰分别产于什么地方?

答：龙井产于杭州，碧螺春产于苏州，毛峰产于黄山。

56. 茶叶共分几大类?

答：绿茶、红茶、花茶、乌龙茶、紧压茶。

57. 请列举全国八大名酒中的五种品牌?

答：茅台、五粮液、汾酒、剑南春、洋河、古井贡、泸州老窖、郎酒。

58. 葡萄酒开瓶、斟酒服务中需要注意哪些细节?

答：开瓶时不能钻通软木塞，开瓶后用餐巾擦拭瓶口，握瓶时商标朝外，斟酒入杯七八分满。

59. 红葡萄酒分干红、半甜红、甜红三种，请说出其区别?

答：干红提取糖分基本无甜味。半甜红含糖较低，微甜。甜红未提取糖分含糖较高，含糖在4%以上。

60. 请问五粮液、郎酒、汾酒、洋河大曲分别为什么香型?

答：五粮液为浓香型，郎酒为酱香型，汾酒为清香型，洋河大曲为浓香型。

61. 请问如果宴席的第一主人坐定后，第二主人、第一主宾、第二主宾应坐在什么位置?

答：第二主人坐在第一主人正对面，第一主宾坐在第一主人的右手位置，第二主宾坐在第二主人的右手位或者第一主人的左手位。

62. 中国白酒有几种香型？并列举出各种香型的一种名酒？

答：中国白酒有 3 种香型分别为：酱香型、浓香型、清香型。酱香型有茅台酒或郎酒，浓香型有五粮液或剑南春，清香型有汾酒。

63. 西式烹饪有哪些主要特点？

答：①选料精细。②口味香醇。③沙司单制。④方法独特。⑤注重老嫩。

64. 高级西餐厅有何特点？

答：①突出主题，经典浪曼。②豪华享受，高档消费。

65. 西式早餐的服务程序？

答：①餐前摆台。②准备工作。③迎宾。④值台服务。⑤结账并送客。⑥结束工作。

66. 客房送餐服务程序有哪些？

答：①餐前准备。②检查核对。③送餐至客房。④房内用餐服务。⑤道别。⑥收餐。⑦结束工作。

67. 客房送餐服务的注意事项？

答：①无论是房内门把手菜单服务，还是电话订餐服务，都必须使用服务敬语，要“请”字当先，“您”字领先，“谢谢”结尾。②在接受客人订餐时要听清客人的要求，并做好记录，向客人复述所订的内容。③将订单及时输入电脑，打出账单，认真核对，做到准确无误。④夜班订餐员接到客人早餐订餐后，通知送餐员做好送餐的各项准备工作，确保在规定时间内将早餐送到客人房间里。⑤如有增菜、减菜的情况，要立即与负责人联系。如账单有出入需要改动时，须经负责人的同意。

68. 西餐正餐的进餐礼仪主要包括哪些？

答：服装、女士优先、坐姿、语言、用餐习惯、刀叉语言。

69. 自助餐台的设计应注意什么？

答：美观醒目、方便客人、主题装饰。

70. 客人预订客房送餐方式主要有哪两种？

答：一是客房里的门把手菜单预订。二是客人通过电话预订。

71. 高级西餐厅餐台上一般有哪三层布草？

答：法兰绒垫布、台布和装饰布。

72. 西餐菜肴如何搭配酒水？

答：头盆（开胃菜），低度、干型的白酒。汤类，一般不用酒（深色的雪利酒、玛德拉酒）。副盆干白葡萄酒（玫瑰露酒、低度干红葡萄酒）。

主菜，海鲜：低度干白葡萄酒。肉类：干红葡萄酒。奶酪类：甜味葡萄酒。甜食：甜葡萄酒或葡萄酒汽酒。餐后酒：甜食酒、白兰地、利口酒或鸡尾酒。

73. 班后防火“五不走”的内容是什么？

答：交接班不交待清不走。用火设备火源不熄灭不走。用电设备不拉闸断电不走。可燃物没清干净不走。发现险情不报告不处理好不走。

74. 灭火的三种基本方法是什么？

答：隔离法、窒息法、冷却法。

75. 油锅着火最简单的灭火方法是什么？

答：盖锅盖，往锅里倒菜。

76. 电视机着火用毛毯、棉被覆盖时，人要站在哪，为什么？

答：站在电视机侧后面，以防显像管爆裂伤人。

培训机构名称、地址

培训机构名称	培训机构地址	法人代表
	省直及武汉市	
东风汽车公司就业训练中心	十堰市公园路86号（东风就业大厦）	金国权
江汉石油管理局就业训练中心	潜江市广华路	刘保平
武汉铁路局职工教育培训基地	武汉市武昌区武南一村243号	张艳平
湖北省楚垣集团有限责任公司	武汉市武昌区中南三路21号	陈文贵
湖北省总工会困难职工帮扶中心	武汉市武昌区首义路234号	刘长胜
湖北省人力资源市场	武汉市武昌区珞瑜路113号	冯　江
中建三局职工培训中心	武汉市武昌区民主路271号	陈　飞
湖北省电力建设技工学校	武汉市江岸区新湖5村特1号	高　勇
湖北文达电脑培训学校	武汉市洪山区珞狮南路46号	胡　正
湖北蒙妮坦职业培训学校	武汉市江汉区杨汉湖党校路128号	李文莉
湖北第一厨师学校	武汉市汉阳区汉阳大道473号	刘　君
	黄　石　市	
黄石市高级技工学校	团城山开发区	胡明钦
大冶市劳动就业训练中心	大冶市湖滨路17号	陈　谷
阳新县劳动就业训练中心	阳新县石油大厦对面	吴高武
	十　堰　市	
十堰市高级技工学校	十堰市北京路55号	李建新
丹江口工业技工学校	丹江口楸树湾	王汝涛
竹溪县技工学校	县城建设路273号	刘自成
竹山县技工学校	县城北大街584号	刘　勇
房县技工学校	县城凤凰山路123号	杜光森
十堰市劳动就业训练中心	十堰市河北路8号	王中礼
郧县劳动就业训练中心	县城郧阳路北54号	高儒昌
郧西县劳动就业培训中心	县城富康大道34号	刘长青
	荆　州　市	
荆州市高级技工学校	荆州区东路219号	何志祥

续表

培训机构名称	培训机构地址	法人代表
荆州市劳动就业训练中心	沙市区塔桥北路55号	杨思红
洪湖市劳动就业训练中心	洪湖市新洪路71号	张　勇
松滋市劳动就业训练中心	松滋新江口五一路60号	杨中元
石首市劳动就业训练中心	石首市碧玉街21号	易　波
监利县劳动就业训练中心	容城镇交通路121号	胡先举
江陵县劳动就业训练中心	江陵县郝穴镇花园路	李军曲
公安县劳动职业技术学校	公安县斗湖堤长江路76号	樊明洪
襄　樊　市		
襄樊市高级技工学校	襄樊市人民路35号	陈红岩
襄樊市劳动就业训练中心	襄樊市襄城区檀溪路12号	吴江波
南漳县劳动就业训练中心	南漳县城关便河路26号	李光军
宜城市劳动就业训练中心	宜城市襄沙大道33号	杜卫华
保康县劳动就业训练中心	保康县城关镇	余　伟
枣阳市劳动就业训练中心	枣阳市民主路17号	赵　勇
谷城县劳动就业训练中心	谷城城关银城大道	胡建军
老河口市劳动就业训练中心	老河口市胜利路73号	张　琳
宜　昌　市		
宜昌市工业技工学校	宜昌市珍珠路82号	杨庆华
宜昌市劳动就业培训中心	宜昌市肖家巷21号	肖　敏
五峰县劳动就业培训中心	五峰土家族自治县五峰镇正街4号	张家权
秭归县就业培训中心	秭归新县城西楚路	谭　华
远安县就业训练中心	远安县沮阳路20号	王　波
兴山县就业培训中心	古夫镇昭君路8号	王桂林
长阳县劳动就业培训中心	湖北长阳龙舟坪镇清江路211号	汪德衍
宜都市劳动就业训练中心	陆城长江大道52号	段　艳
枝江市劳动就业训练中心	枝江市城区礼化路8号	余发晓
当阳市劳动就业培训中心	南正街3号	胡生华
黄　冈　市		
湖北黄冈高级技工学校	黄州坡仙路9号	明亚福

续表

培训机构名称	培训机构地址	法人代表
黄冈市劳动就业培训中心	黄州区西湖一路 39 号	王亚平
红安县就业培训中心	红安县陵园大道附 48 号	李丽萍
麻城市劳动就业培训中心	麻城市建设路 33 号	李汉生
浠水县就业训练中心	浠水县清泉镇丽文北路 91 号	周家旺
罗田县劳动就业训练中心	罗田县凤山镇义水北路 240 号	肖樊峰
英山县劳动就业训练中心	英山县金石路 54 号	沈卫东
蕲春县劳动就业训练中心	蕲春县漕河齐昌大道 276 号	郭茂顺
黄梅县劳动就业训练中心	黄梅县黄梅镇人民大道 286 号	李瑾瑜
团风县劳动就业培训中心	团风县得胜大道	陈年保
武穴市天码职业技术培训学校	武穴市栖贤路 24 号	张志勇
咸　宁　市		
咸宁市高级技工学校	咸宁市万年路 2 号	周洪源
咸宁市劳动就业训练中心	咸宁市茶花路 12 号	陈正林
赤壁市劳动就业训练中心	赤壁市黄龙大道 100 号	解　斌
嘉鱼县劳动就业训练中心	鱼岳大道 43 号	管周鸣
通城县劳动就业训练中心	通城县银城西路 41 号	汪光华
崇阳县劳动就业训练中心	崇阳县建设路 18 号	甘毅华
通山县劳动就业训练中心	通山县通羊镇南市路	陈音布
恩　施　州		
恩施州培训中心	恩施市土桥大道 148 号	曹子燕
恩施市就业培训中心	恩施市施州大道 170 号	余以刚
来凤县就业培训中心	来凤县东和平路 37 号	燕　华
鹤峰县就业培训中心	鹤峰县容美镇康岭村	郝金阶
建始县就业培训中心	建始县邺州镇人民大道 135 号	魏宗华
巴东县就业培训中心	巴东县金堂路	武光华
宣恩县就业培训中心	宣恩县民族路 21 号	燕为义
利川市就业培训中心	利川市西城普庵路	卓　勇
咸丰县就业培训中心	咸丰高乐山镇前胜街	吴义明

续表

培训机构名称	培训机构地址	法人代表
潜　江　市		
潜江市技工学校	潜江市园林办事处红梅路1号	许定山
潜江市劳动就业训练中心	潜江市园林办事处湖滨路6号	黄树旗
仙　桃　市		
仙桃市技工学校	仙桃市流潭公园东侧	夏可爱
仙桃市劳动就业训练中心	仙桃市仙桃大道34号	翁志顶
天门市及神农架林区		
天门市技工学校	天门市钟惺大道43号	方国祥
天门市就业训练中心	天门市钟惺大道43号	李克烂
神农架林区劳动就业训练中心	神农架林区松柏镇神农大道36号	董明山
荆　门　市		
荆门市就业培训中心	荆门市五一路18号	魏先亮
京山县劳动就业训练中心	京山县新市镇交通路23号	张　平
沙洋县劳动就业训练中心	沙洋县桥头街6号	杨云飞
钟祥市劳动就业训练中心	钟祥市郢中镇莫愁大道25号	吴天立
鄂　州　市		
鄂州市劳动就业训练中心	鄂州市鄂城区江碧路114号	孟庆平
孝　感　市		
孝感市劳动培训中心	市城站路141号	余建伟
汉川市劳动就业训练中心	仙女山办事处白云奄路	张友才
应城市劳动就业培训中心	应城市育才路12号	杨幺生
安陆市劳动就业训练中心	安陆市德安南路68号	周　剑
大悟县劳动就业培训中心	大悟县汉大市场58号	殷　勇
孝昌县劳动就业培训中心	孝昌县古城大道	向三宏
随　州　市		
随州市劳动就业训练中心	随州市沿河大道176号	刘厚才
广水市劳动就业训练中心	广水市应山办事处航空南路17号	李小弘